

# SOSIAALISEN PIENLAINAN TOIMINTAMALLIN KEHITTÄMINEN

Takuu-Säätiön Pienlaina-projektia edeltävä  
selvitystyö

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaali- ja terveysala  
Sosiaali- ja terveysalan kehittämi-  
sen ja johtamisen koulutusohjelma  
Opinnäytetyö ylempi AMK  
Syksy 2015  
Juha Auvinen

Lahden ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma

AUVINEN, JUHA:

Sosiaalisen pienlainan toimintamallin kehittäminen

Takuu-Säätiön Pienlaina-projektia edeltävä selvitystyö

Sosiaali- ja terveysalan opinnäytetyö, 93 sivua, 25 liitesivua

Syksy 2015

## TIIVISTELMÄ

---

Tämän opinnäytetyönä toteutetun kehittämishankkeen tarkoitus oli luoda Takuu-Säätiölle perusta uuden sosiaalisen pienlainan toimintamallin kehittämiseksi ja toiminnan käynnistämiseksi. Sosiaalisen pienlainan tarkoitus on ehkäistä ylivelkaantumista. Kehittämishankkeen tavoitteena oli kuvata 1. sosiaalisen pienlainan kehittämisen taustalla oleva toimintaympäristö 2. rajata ja perehtyä tarvittavaan tietoperustaan 3. luoda sosiaalisen pienlainan ensimmäinen toimintamalli ja 4. kuvata sen käynnistymistä tuottaen arviointitietoa.

Kehittämishanke toteutettiin työelämän tutkimusavusteisena kehittämisenä, missä kehittämismenetelmä oli kokeellinen kehittämistutkimus. Menetelmään kuuluu kehityssykli, jota kehittämishankkeessa seurattiin. Lisäksi käytettiin integroivaa kirjallisuuskatsausta aineiston jäsentelyyn toimintaympäristön ja tietoperustan osalta.

Sosiaalisen pienlainan toimintamalli yhdistää soveltuvien osien pikalainan ja sosiaalisen luoton – luottomarkkinat ja sosiaaliturvan. Pikalainan toimintaprosessi on nopea, pitkälle automatisoitu, valtakunnallinen ja asiakaspalveluhenkinen. Sosiaalisen luoton vahvuuksia ovat asiakkaan henkilökohtainen tapaaminen, kohtuuehtoisuus, määrittely osana sosiaalihuoltoa ja pyrkimys ehkäistä maksukyvyltään alentuneen asiakaskunnan itse aiheuttama taloudellinen vahinko. Toimintamalli on hyvinvointiyhteiskuntaa rikastuttava, raja-aidat ylittävä, luonteeltaan vastikkeellinen, osallistava ja aktivoiva palvelu.

Kehittämishankkeen tuloksena oli ensimmäinen kuvaus uudesta sosiaalisen pienlainan toimintamallista. Toimintamallin kuvaus oli Takuu-Säätiön Pienlaina-projektin käytössä sen käynnistyessä keväällä 2013. Takuu-Säätiön Pienlaina-projektin puitteissa tulee jatkaa sosiaalisen pienlainan toimintamallin kehittämistä koevaiheessa saatujen käytännön kokemusten perusteella.

Asiasanat: lainat, pienlainat, pikalainat, sosiaaliset luotot, sosiaaliset pienlainat, kehittämistutkimus, kirjallisuuskatsaukset

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social and Health Care Development and Management

AUVINEN, JUHA:

The Development of Functional Model  
for Social Short-term Loans  
The Exploratory work before Pienlaina-  
project of Guarantee Foundation

Master's Thesis in Social and Health Care, 93 pages, 25 pages of appendices

Autumn 2015

## ABSTRACT

---

The purpose of this thesis was to create a foundation for a new functional model for social short-term loans. The thesis was aimed for the development and initiation of the new functional model. It was done as a development project for Guarantee Foundation. The purpose of a social short-term loan is to prevent excessive indebtedness. The purpose of the development project was to 1. Describe the operational environment behind the development of social small funding, 2. Confine the subject and get acquainted with the necessary theoretical background, 3. Develop the first functional model for social short-term loans, and 4. Illustrate the initiation of the project by producing data for assessment.

The development project was funded with a research grant and carried out in working life. The development method was experimental development research. The method included a development cycle, which was monitored in the development project. In addition, an integrative literature survey was used to analyse the material concerning the operational environment and the base of knowledge.

The functional model of social short-term loans combines a short-term loan and social lending - the credit market and social security - in applicable parts. The process of short-term loans is fast, highly automatized, national and customer oriented. The strengths of social loans are a personal meeting with the client, moderation in terms, specification as a part of social welfare and the aim to prevent a self-inflicted economic harm by clientele with reduced repayment capacity. The functional model is a service that is enriching to the welfare society, crossing of traditional boundaries, non-gratuitous in nature, inclusive and activating.

The result of the development project was the first representation of the new model of social short-term loans. The representation was used by Guarantee Foundation during the initiation of its Pienlaina-project in spring 2013. The development of the model should be continued within Pienlaina-project on the basis of practical experience gained in the pilot stage.

Key words: loans, short-term loans, social credits, social short-term loans, development research, literature surveys

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	4
2.1	Yhteiskunnallinen tausta	4
2.2	Takuu-Säätiö ja Takuu-Säätiön Pienlaina-projekti	7
2.3	Kehittämishankkeen tausta	8
2.4	Kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoite	11
2.5	Kehittämishankkeen taustalla olevat käsitteet	12
3	KEHITTÄMISHANKKEESSA KÄYTETYT MENETELMÄT JA TOTEUTTAMINEN	16
3.1	Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen	16
3.2	Kokeellinen kehittämistutkimus ja integroiva kirjallisuuskatsaus	21
3.3	Kehittämishankkeen eteneminen ja aikataulu	24
3.4	Seuranta ja arviointi	28
4	PIKALAINAT: TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA TIETOPERUSTA	29
4.1	Pikalainan toimintamalli vuonna 2012	29
4.2	Pikalainojen tilanne Suomessa	31
4.3	Esimerkkejä pikalainoista maailmalla	37
4.4	Pikalainat ja velkaongelmat	37
4.5	Pikalainan vaihtoehdot	41
4.6	Pikalainatoiminnan kehitysnäkymiä	42
5	SOSIAALINEN LUOTOTUS: TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA TIETOPERUSTA	44
5.1	Sosiaalisen luototuksen toimintamalli vuonna 2012	44
5.2	Sosiaalisen luototuksen tilanne Suomessa	47
5.3	Sosiaalisen luototuksen ongelmat	49
5.4	Sosiaalisen luototuksen vaihtoehdot	51
5.5	Sosiaalisen luototuksen kehitysnäkymiä	52
6	SOSIAALINEN PIENLAINA	54
6.1	Pikalainoista nousevat kehitysideat sosiaaliseen pienlainaan	54
6.2	Sosiaalisesta luototuksesta nousevat kehitysideat sosiaaliseen pienlainaan	55
6.3	Sosiaalisen pienlainan toimintamallin kuvaus	59

6.3.1	Kuka myöntää sosiaalista pienlainaa?	59
6.3.2	Kenelle sosiaalista pienlainaa myönnetään?	59
6.3.3	Millä ehdoilla sosiaalista pienlainaa myönnetään?	60
6.3.4	Miten toiminta rahoitetaan?	62
6.3.5	Miten sosiaalista pienlainaa myönnetään?	64
6.3.6	Luottoanalyysi	66
6.3.7	Yhteenveto sosiaalisen pienlainan toimintamallista	69
7	POHDINTA	70
7.1	Tavoitteet, menetelmät ja tulokset	70
7.2	Kehittämismenetelmien ja prosessin arviointia	71
7.3	Luotettavuus	75
7.4	Kehittämishankkeesta nousevat kehitysehdotukset	76
	LÄHTEET	79
	LIITTEET	

## SANASTO

**Factoring** = Laskusaatavien rahoitus. Rahoitusyhtiö rahoittaa myyjän kauppaa. Rahoittaminen tapahtuu siten, että rahoitusyhtiö ostaa myyjän laskusaatavat tai myöntää tuottoa myyjän laskusaatavia vastaan. Ostaessaan myyjän laskusaatavat luottotappioriski siirtyy rahoitusyhtiölle. Rahoitusyhtiön myöntäessä luottoa myyntisaatavia vastaan luottotappioriski jää myyjälle.

**Jatkuva luotto** = Kuluttajaluotto, joka on ennalta sovittuun luottorajaan asti jatkuvasti kuluttajan käytettävissä ilman luotonantajan erillistä luottopäätöstä.

**Kehittämishanke** = Opinnäytetyö

**Laina** = Velananto tai velanotto tavallisesti korvausta eli korkoa vastaan. Lainasta laaditaan velkakirja, jossa velallinen sitoutuu maksamaan luoton takaisin sovituin ehdoin.

**Luottokustannukset** = Luotonantajan tiedossa olevien ja kuluttajaluottosuhteessa kuluttajan maksettavaksi tulevien korkojen, kulujen ja muiden maksujen yhteismäärä. Luottokustannuksiin luetaan myös luottosopimukseen liittyvien vakuutusten ja muiden lisäpalveluiden kustannukset, jos lisäpalvelua koskevan sopimuksen tekeminen on edellytyksenä luoton saamiseksi markkinoiduin ehdoin.

**Luottomarkkinat** = Markkinat, joilla rahan kysyntä ja tarjonta kohtaavat. Luottomarkkinoilla toimivat erilaiset raha- ja luottolaitokset, joilla on tietty työnjako eri luotonantomuotojen tai luoton tarkoituksen perusteella.

**Luottotietorekisteri** = Rekisteri, johon luottotietotoiminnan harjoittaja tallettaa luottotietoja edelleen luovuttamista varten.

**Luottotietotoiminta** = Itsenäisenä elinkeinotoimintana tapahtuvaa tietojen keräämistä, tuottamista, tallettamista, luovuttamista ja muuta käsittelyä luottotietoina käytettäväksi.

**Maksuhäiriö** = Viranomaisen tai velkojan luottotietorekisteriin ilmoittamia tietoja maksun laiminlyönnistä. Ilmoitus voidaan tehdä viranomaisen ilmoituksella, kun maksuhäiriö on todettu esimerkiksi tuomioistuimen lainvoimaisella tuomiolla. Velkoja voi ilmoittaa maksuhäiriötiedot, jos maksu on viivästynyt vähintään 60 päivää alkuperäisestä eräpäivästä ja jolleivät velallinen ja velkoja ole tehneet alkuperäisen eräpäivän jälkeen uutta maksusopimusta.

**Mikroluotto (korvaa termit mikrolaina, engl. micro-credit)** = Lähinnä kehitysmaissa tapahtuva pienten rahasummien lainaamista ihmisille, jotka ovat niin köyhiä, etteivät perinteisten määritelmien mukaan ole luottokelpoisia.

**Pikalaina (korvaa termit pikalainat, pikavipit, pikaluotot)** = Nopeasti saatava, summaltaan pieni, lyhytaikainen kulutusluotto, joka myönnetään yksityishenkilölle lainahakemuksen perusteella. Pikalaina myönnetään etävälineen avulla ilman velallisen ja velkojan edustajan henkilökohtaista tapaamista ja sen saaminen ei edellytä vakuuksia.

**Sosiaalinen luototus** = Sosiaalihuollon palvelutehtävä, johon sisältyy sosiaalisin perustein myönnettävää luottoa, sekä siihen liittyvää neuvontaa.

**Sosiaalinen luotto** = Sosiaalisin perustein myönnettävä laina henkilölle, jolla ei ole pienituloisuuden ja vähävaraisuuden vuoksi muulla tavoin mahdollisuutta saada kohtuuehtoista luottoa ja jolla on kyky suoriutua luoton takaisinmaksusta.

**Sosiaalinen pienlaina** = Summaltaan pienehkö vakuudeton kulutusluotto, josta viikon sisällä hakemuksen jättämisestä annetaan päätös. Sosiaalisen pienlainan myöntäjä ei tavoittele taloudellista voittoa. Pienlainalla rahoitetaan välttämätöntä kertaluontoista menoa tai hankintaa, jossa takaisinmaksuaika on enintään kaksi vuotta ja sinä aikana järjestetään tarvittaessa taloudenhallintaan liittyvää tukitoimintaa.

**Sosiaaliturva** = Suomen perustuslain mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Oikeus perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella.

**Takuu-Säätiön Pienlaina-projekti** = Raha-automaattiyhdistyksen rahoittama Takuu-Säätiön projekti, joka kokeilee ja kehittää uudenlaista sosiaalista pienlainatoimintaa vuosina 2013–2017.

**Todellinen vuosikorko** = Korkoprosentti, joka saadaan laskemalla luottokustannukset vuosikorkona luoton määrälle lyhennykset huomioon ottaen. Jatkuvan luoton yhteydessä nämä tiedot ilmoitetaan esimerkkilausekkeen avulla.

**Transaktiokustannus** = Sopimuksen valmistelun ja täytäntöönpanon tuottama kustannus

**Vertaislaina** = Yritysmuotoinen yksityislainojen välittäminen, jossa lainaa ei myönnetä yrityksen taseesta.

# 1 JOHDANTO

Pikavipit tai pikalainat ovat säilyttäneet suosionsa lukuisista lainsäätäjän rajoitusyrityksistä huolimatta (Suomen virallinen tilasto SVT 2012a). Liian helposti kaikkien saatavilla olevat pikavipit on julkisessa keskustelussa nähty kansalaisiin kohdistuvana uhkana (Kaartinen & Lähteenmaa 2006, 48; Runtuvuori 2008, 64 & Rantala 2012, 26). Sääntelyä on lisätty ja pikalainojen suosio vähentynyt (Suomen virallinen tilasto SVT 2014a). Samaan aikaan sosiaaliturvassa on erityisellä tavalla haluttu turvata lainarahan saanti myös vähävaraiselle kansalaiselle kehittämällä sosiaalista luototusta (Persson 2007, 475; Salmela 2010, 102; Valtioneuvosto 2011, 26 & Oikeusministeriö 2012, 27). Yhtäältä lainan saantia yritetään rajoittaa, toisaalta määrätietoisesti edistää.

Lainaaminen on lainan myöntäjälle ja lainan hakijalle luottamukseen perustuvaa riskipitoista toimintaa (Stewart & Hensher 2008, 1 & Krugman, Obstfeld & Melitz 2015, 414–415). Riskin realisoituessa laina jää hoitamatta ja luottamus rapistuu. Mikäli valtio ajautuu vararikkoon, eli lopettaa ottamiensa lainojen takaismaksun, on usein kyseessä erittäin poikkeuksellinen tilanne, kuten sota tai vakavat puutteet valtion taloudenpidossa (Jaakkola 2010). Yksittäinen ihminen voi ajautua taloudelliseen konkurssiin paljon pienemmin elkein. Tässä kehityksessä pikalainojen yleistymisen on vauhdittanut monen ihmisen konkurssikierrettä (Kaartinen & Lähteenmaa 2006, 47; Mann 2007, 384–388 & Rantala 2012, 24–25).

Rantala (2012) tutki vippikierteen muotokuvaa ja luonnehti usean samanaikaisesti otetun pikalainan velkaloukkua. Vakuudettomasti ja helposti saatava laina johti monet taloudelliseen umpikujaan. Valkama ja Muttilainen (2008) ovat tutkineet maksuvaikeuksia pikaluottomarkkinoilla. Pikalainaa saatettiin ottaa huvitteluun ja matkusteluun tai akuuttiin tarpeeseen, kuten oppikirjojen, pesukoneen ja ruuan ostamiseen. Joissakin tapauksissa uutta lainaa otettiin aikaisemman lainan maksamiseen, josta saattoi seurata ylivelkaantumiseen johtava velkakierre.

Pikalainoja koskeva tutkimusaineisto käsittelee aihetta pääosin kielteiseen ja haittoja korostavaan sävyyn. (Persson 2007; Jakobsson 2011 & Rantala 2012). Pikalainatutkimusta on tehty etsien epäkohtia ja toiminnan riskejä. Onko kuitenkin uskottavaa, että vuonna 2012 1,5 miljoonaa myönnettyä pikalainaa on lähinnä



huono ja paheksuttava asia? Pikalainatutkimuksesta näyttää puuttuvan positiivinen ulottuvuus. Mitä uutta ja rakentavaa pikalainat voivat tuoda?

Sosiaalinen luotto torjuu ylivelkaantumista ja taloudellista syrjäytymistä. Luoton järjestäminen on kunnalle vapaaehtoinen tehtävä ja keväällä 2010 vain harva kunta tarjosi sosiaalista luototusta (Arajärvi 2010, 3). Kokemukset luoton toiminnasta ovat olleet kannustavia ja ylivelkaantumiskehitys on saatu sosiaalisella luotolla taitettua (Iivari 2004, 45; Rantala & Tarkkala 2009, 74 & Katiska 2008, 37).

Sosiaalisen luototuksen tutkimusta on taas tehty kovin positiivisessa vireessä. Tutkimusten (Iivari 2004; Rantala & Tarkkala 2009 & Katiska 2008) valossa näyttää siltä, että sosiaalisella luotolla on onnistuttu torjumaan syrjäytymistä, ylivelkaantumista ja pienentämään kunnan sosiaalimenoja. Jopa korkotuottoa on luototuksella saavutettu. Einiön (2013, 4) laatimassa esimerkkilaskelmassa kunnalle kertyy sosiaalisen luototuksen ansiosta vuositason säästöä yli 500 000 euroa. Kriittikkiä tutkimuksissa annetaan lähinnä siitä, että kaikki kunnat eivät vielä ole oivaltaneet sosiaalisen luototuksen erinomaisuutta.

Sosiaalisen luototuksen haasteina on todettu sen vaihteleva saatavuus ja kohdentuminen lähinnä asiakkaan aikaisempien ylisuurten lainojen maksamiseen (Hakomäki 2006, 75–77; Ilmonen 2013 & Luotonen 2013). Sosiaalinen luototus on pikemminkin velkaongelmaan reagoivaa, kuin sen ehkäisemistä. Useassa kunnassa sosiaalisen luototuksen hakuprosessi on pitkä ja kankea, jolloin myönnetty laina ei voi kohdistua akuuttiin asiakkaan elämäntilanteesta johtuvaan menoon (Lahden kaupunki 2012 & Kuopion kaupunki 2012). Luonteva kohde on ollut esimerkiksi kymmenen vuoden takaa korkoa kasvanut kulutusluotto.

Näistä lähtökohdista käsin on perusteltua sanoa, että vallitsevassa tilanteessa on tarvetta pikalainan ja sosiaalisen luoton hyviä puolia yhdistävälle uudelle sosiaaliselle pienlainalle. Uuden lainan tulee olla valtakunnallisesti saatavilla, ketterä, kilpailukykyinen, paternalistinen (sisältää holhoavia puolia) ja saavuttaa sen verran tuloa, jolla voidaan kustantaa toiminnasta aiheutuvat kulut. Keskeistä on siirtyä reagoivasta toiminnasta ennakointiin ja todelliseen velkaongelmien ehkäisyyn.

Tämän kehittämishankkeen kehittämishaaste on rakentaa ensimmäinen teoreettinen malli uudesta sosiaalisesta pienlainasta. Apuna kehittämishankkeessa käytetään toimintatutkimukseen pohjautuvaa kokeellisen kehittämistutkimuksen metodologiaa, jonka etuna on teorian ja käytännön vahva yhteensovittaminen hypoteesien avulla. Hypoteesit ovat kehittämishankkeessa tarkentuvia kuvauksia uudesta toimintamallista. Teoria muodostetaan integroivan kirjallisuuskatsauksen avulla.

Kehittämishankkeen tietoperustan tulevat muodostamaan pikalainat ja sosiaalinen luototus. Teorian rajaaminen on yksi kehittämishankkeen tavoitteista, joten tietoperustaa tulee tarkastella työn edetessä. Hyötyläisen mallin mukaan teorian tulee palvella käytännön kehittämistyötä (Hyötyläinen 2007, 365). Molemmat valituista toimintamuodoista ovat läheisimmät tavoitteeksi asetetulle sosiaaliselle pienlainalle. Huomiota tulee kiinnittää teoriapohjan valinnassa uuden toimintamallin kannalta oleellisiin, konkreettisiin löydöksiin ja kehitysehdotuksiin. Sosiaalisen pienlainamallin kannalta on toissijaista onko alkuperäinen idea noussut väitöskirjasta vai ammattikorkeakoulun opinnäytetyöstä. Tarkoituksenmukainen ja perusteltu aineisto otetaan teoriapohjaan mukaan.

Kehittämishankkeen toimeksiantajana toimii Takuu-Säätiö. Kehittämishankkeen tarkoitus on luoda Takuu-Säätiölle perusta sosiaalisen pienlainan mallin kehittämiseksi ja toiminnan käynnistämiseksi. Toimintamallin tulee olla Takuu-Säätiön käytettävissä ennen Takuu-Säätiön oman Pienlaina-projektin käynnistymistä.

## 2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Yhteiskunnallinen tausta

Rahan lainaaminen kuuluu moderniin yhteiskuntarakenteeseen (Krugman, Obstfeld & Melitz 2015, 709). Laina mahdollistaa monelle opiskelun ja yritykselle suurempaan kasvuun tähtäävän investoinnin. Tiivistetysti voidaan sanoa, että lainalla voidaan tasata tulojen ja menojen epätasaista ajallista jakautumista (Pindyck & Rubinfeld 2009, 578). Mittakaava vaihtelee valtiotasolta yksittäiseen kuluttajaan. Oli sitten kyse valtiosta tai kuluttajasta, hyvän kehityksen kannalta velkarahaa tulisi olla kaikkien saatavilla (Naroff & Scherer 2014, 96).

Lainasta maksetaan lainan antajalle korvausta eli korkoa (Pindyck & Rubinfeld 2009, 577). Korkean luottamuksen vallitessa velkoja voi turvallisesti mielin olettaa velallisen hoitavan velvoitteensa velanmaksun osalta, ja periä vain vähäistä korkoa. Velanottoon liittyy kuitenkin häiriötekijöitä (Naroff & Scherer 2014, 47). Velallisen ylivelkaantuminen ja velanmaksun laiminlyönti johtavat luottamuksen menettämiseen. Tämän takia velallisen maksukykyä ja velkaantumista arvioidaan jo velkaa myönnettäessä. Luonnollisesti heikentynyt luottamus ja kohonnut luottoriski näkyvät lainattavan rahan hinnassa, jolloin korko kasvaa (Krugman, Obstfeld & Melitz 2015, 412–415). Lisäksi koron määrään vaikuttavat rahan ostovoiman aleneminen eli inflaatio ja rahan vaihtoehtoinen lainan antajalle mielekkäämpi käyttö eli vaihtoehtoiskustannus. Lainarahan korkeampi korko hillitsee häiriöiden syntymistä ja kattaa mahdollisia luottotappioita (Greenwald & Stiglitz 1997, 559–560).

Valtiot ja kuluttajat saavat velkarahaa korkeasta riskistä huolimatta (Krugman, Obstfeld & Melitz 2015, 712–713). Kreikka on esimerkki valtiosta, joka ajautui korkeaan luottoriskiin ja maksukyvyttömyyden partaalle. Tällöin Euroopan unionin muut jäsenvaltiot hätälainoittivat Kreikan taloutta. Markkinaehtoinen laina olisi käynyt Kreikan taloudelle liian raskaaksi ja johtanut valtion maksukyvyttömyyteen. Maksukyvyttömyyden johdannaisvaikutuksia pidettiin kestäättöminä Euroopan unionin alueelle, joten vararikko ehkäistiin lainaamalla Kreikan valtiolle lisää rahaa. (Ulkoasiainministeriö 2012)

Markkinavetoisen kilpailun kannalta ei korkean riskin kuluttajille myönnettävissä lainoissa ole mitään erikoista. Riski näkyy lainarahan hinnassa (Greenwald & Stiglitz 1997, 559–560 & Krugman, Obstfeld & Melitz 2015, 414–415). Esimerkiksi pienituloiset ja vähävaraiset kansalaiset ovat korkean luottoriskin ryhmä, jonka kohdalla lainan takaisinmaksun todennäköisyys on alentunut ja perittävä korko korkea. Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden ja yhteiskunnan toimivuuden kannalta on mielekästä, että myös korkean riskin kuluttajille luodaan mahdollisuus saada lainaa. Tällöin oman talouden joustava suunnittelu ja ennakointi tai jälkikäteen tapahtuva reagointi mahdollistuvat. Toki lainaa myönnettäessä velallisen maksukyvyn ja velkaantumisen selvittäminen korostuvat. Epäonnistunut lainoituspäätös johtaa velkaongelmiin.

Velkaongelmat nousivat julkiseen keskusteluun rahoituskriisin myötä 2010-luvun alkupuolella (Ulkoasiainministeriö 2012 & Taloussanomat 2012a). Vuonna 2013 suomalaisten kotitalouksien velkataakka oli 18 miljardia euroa suurempi kuin käytettävissä olevat vuositulot (Suomen virallinen tilasto SVT 2013). Kuntien ja valtion taloutta paikattiin säännöllisesti ottamalla lisävelkaa (Valtiokonttori 2014 & Suomen virallinen tilasto SVT 2014b). Samaan aikaan Eurooppa taisteli rahoituskriisissä ja laittoi kuriin ylivelkaantuneita jäsenvaltioita (Ulkoasiainministeriö 2012 & Euroopan keskuspankki 2014). USA nosti valtion velkakattoa yli 17 biljoonaan dollariin ja maailman kokonaisvelkamäärä kasvoi vuoden 2007 ja 2014 välillä yhteensä 57 biljoonaa dollaria ollen näin yhteensä 199 biljoonaa dollaria (McKinsey Global Institute 2015). Voidaan sanoa, että suurista veloista oli tullut arkipäivää.

Suomessa oli otettu käyttöön kuluttajille suunnattu sosiaalinen luototus ehkäisemään velkaongelman kehittymistä (Laki sosiaalisesta luototuksesta 2002). Kehittämishankkeen tekijää kiehtoi sosiaalisen luototuksen sisään rakennettu asiakkaan vastuuta korostava ulottuvuus sekä toimintamallin edullisuus lainaa ottavalle että lainaa tarjoavalle taholle. Ongelmat luottotietorekisterissä, kuten maksuhäiriömerkintä, johtaa ihmisen monista yhteiskunnan palveluista sivuun. Ihmiseltä rajataan tiettyjen hyödykkeiden hankkiminen, ja valintamahdollisuudet supistuvat. Maksuhäiriömerkintä rajoittaa esimerkiksi kodin valintaa, sillä useat vuokra-asunnot eivät maksuhäiriömerkinnän takia tule kyseeseen. Sosiaalisen oikeudenmukaisuus-

den näkökulmasta pienituloiselle ja vähävaraiselle kansalaiselle tulee tarjota kohtuullisen luoton mahdollisuus. Asiakkaan vastuuta korostava ja kohtuullisuuden perustuva sosiaalinen luototus on tässä kohtaa ajankohtainen ja tarpeellinen.

Vapaaseen markkinatalouteen kuuluu hyödykkeiden hintojen määräytyminen vapaan kysynnän ja tarjonnan mukaan (Snowdon & Vane 1997, 2). Kukin tekee valintoja harkintansa mukaan ja vastaa seurauksista. Markkinatalouden lait pätevät myös luottoja myönnettäessä. Makrotalouden mittakaavassa valtioille myönnettävien lainojen hintaa ohjaa ulkopuolisten luottoluokittajien tekemä arvio, missä Suomi on useamman vuoden menestynyt ansaiten kolmen A:n luokituksen. Vuonna 2014 luottoluokittaja Standard & Poor's laski Suomen luottoluokkaa yhden pykälän (Valtiokonttori 2015). Luokituksen laskusta huolimatta Suomi erittäin todennäköisesti maksaa lainansa ajallaan. Kreikka on saanut luottoluokan C, joka tarkoittaa roskalainaa ja suurta todennäköisyyttä lainalyhennysten myöhästymiseen, tai peräti koko lainan hoitamatta jättämistä. Suomi joutuu maksamaan lainastaan vain vähän korkoa, mutta Kreikka maksaa lainakorossa korkeampaa riskilisää saadakseen ylipäättään lainaa.

Näin ollen köyhä maksaa lainastaan enemmän (Goodman 1968, 18–24). Pienituloisella ja vähävaraisella väestöllä ei ole kummoisia mahdollisuuksia kilpailla luottomarkkinoilla. Lainaa saadakseen on maksettava ylimääräistä riskilisää. Riskilisiä konkretisoitui pikalainamarkkinoiden räjähdysmäisen laajentumisen myötä.

Vuonna 2012 markkinoille kehittynyt pikalainailmiö näytti aiheuttavan kansalaisille massiivisia velkaongelmia ja ilmiö aiheutti suurta huolta laajalla rintamalla (Eduskunta 2012; Oikeusministeriö 2012; Rantala 2012; Suomen Asiakastieto Oy 2012; Suomen virallinen tilasto SVT 2012a & Taloussanomien 2012b). Vakuudettomasti ja helposti, esimerkiksi tekstiviestillä, saatava pikalaina oli johtanut monen henkilökohtaisen talouden umpikujaan. Pikalainaa saatettiin ottaa huvitteluun ja matkusteluun tai akuuttiin tarpeeseen kuten oppikirjojen, pesukoneen ja ruuan ostamiseen. Keskustelu ja ilmiön ajankohtaisuus herätteli ihmisiä hakemaan ratkaisua velkakierteeseen.

Vuoden 2012 aikana Takuu-Säätiön Velkalinja-puhelinpalveluun soittaneista joka kolmannella oli pikalainoista johtuvia ongelmia. Yhä useampi kertoi velkaantuneensa pääasiassa pikalainoista, ja määrällisesti heitä oli nyt kaksin verroin enemmän kuin vuonna 2010. Myös alun perin muiden velkojen vuoksi talousvaikeuksiin joutuneita ja sittemmin pikalainaa ottaneita soittajia oli kolmannes enemmän kuin kaksi vuotta aikaisemmin. (Takuu-Säätiö 2013.)

Pikalaina tarjosi helpon vaihtoehdon rahoittaa hankintoja. Toiminta oli markkinaehtoista ja hyvin kilpailtua (Suomen Pienlainayhdistys ry 2012c & Suomen virallinen tilasto SVT 2012b). Kehittämishankkeen tekijä näkee pikalainojen lähtevän asiakkaiden tarpeista, mikä kävi ilmi kilpailluilla markkinoilla tapahtuneena menestymisenä. Monet pikalainoja tarjoavat yritykset tekivät merkittäviä voittoja (Helsingin Sanomat 2012). Kysyntä ja tarjonta kohtasivat, jolloin uudet markkinat saattoivat syntyä. Asiakkaan näkökulmasta pikalainan vahvuuksia oli helppo ja nopea saatavuus sekä tiettyyn tarpeeseen sovitettu lainasumma. Pikalainaan verrattuna sosiaalinen luotto oli hidas ja byrokraattinen, eikä edes kaikissa kunnissa saatavilla.

Velkaongelmia näytti syntyvän mikrotasolla ja globaalilla makrotalouden tasolla. Ihmisten velkaongelmat eivät näyttäneet helpottavan. Laman kynnyksellä perustettu Takuu-Säätiö jatkoi ylivelkaantuneiden ihmisten auttamista ja oli edelleen merkittävä ylivelkaantuneita auttava taho Suomessa.

## 2.2 Takuu-Säätiö ja Takuu-Säätiön Pienlaina-projekti

Takuu-Säätiö on perustettu vuonna 1990 vankilapappien aloitteesta. Tavoitteena oli järjestää vapautuville vangeille keinoja maksaa rikoksista koitunut tai muuten kertynyt taloudellinen velvoite ja tukea sopeutumista yhteiskuntaan. Tässä työssä keskeisenä keinona oli taata pankkilainoja, joilla yhdistettiin useat eri velat yhdeksi saneerauslainaksi. Varat tähän saatiin vuonna 1991, jolloin kirkon Yhteisvastuukeräyksen kotimaantuotto kohdennettiin Takuu-Säätiön takaustoiminnan käynnistämiseen. Keräystuotto oli tuolloin noin kolme miljoonaa markkaa. Tuotto muodosti perusrahaoston, jonka korkotuotto oli käytettävissä takaustoimintaan. (Takuu-Säätiö 2012a.)

Vuonna 2012 Takuu-Säätiölle kohdennettiin jälleen Yhteisvastuukeräyksen kotimaantuotto (Yhteisvastuukeräys 2011). Nyt tuotto osoitettiin Takuu-Säätiön pienlainatoimintaan. Tämä tarkoitti noin 600 000 euron summaa, joka muodosti lainapäöman. Lisäksi Takuu-Säätiö sai Raha-automaattiyhdistykseltä projektirahaa viiden vuoden valtakunnalliseen tutkimus- ja kehittämistyöhön, jolla uutta sosiaalista pienlainaa kehitetään ja kokeillaan. Vuodelle 2013 myönnetty summa oli 295 000 euroa (Raha-automaattiyhdistys 2015). Takuu-Säätiön Pienlaina-projektin tavoitteena on ennaltaehkäistä ylivelkaantumista ja täydentää nykyistä sosiaalista luototusta, jota Takuu-Säätiö on aikaisemmin ollut myös kehittämässä (Takuu-Säätiö 2015).

Takuu-Säätiön Pienlaina-projekti keskittyy suunnittelemaan, kokeilemaan ja arvioimaan kehitettävää uutta sosiaalista pienlainaa. Toimintaa suunnitellaan ensin teoreettisen tarkastelun kautta sekä kehitetään ja kokeillaan yhdessä neljän pilottipaikkakunnan kanssa. Arviointi voidaan toteuttaa ulkopuolisena ostopalveluna. Takuu-Säätiön Pienlaina-projektin tuloksena saadaan malli sosiaalisesta pienlainasta, joka on rajoituksetta kaikkien hyödynnettävissä. (Takuu-Säätiö 2012b.)

### 2.3 Kehittämishankkeen tausta

Tämä opinnäytetyö ei ole välitön osa Takuu-Säätiön Pienlaina-projektia vaan projektia valmistelevaa työskentelyä. Opinnäytetyön osuutta kutsun kehittämishankkeeksi. Takuu-Säätiön osuus on Takuu-Säätiön Pienlaina-projekti. Takuu-Säätiö toimii tämän kehittämishankkeen toimeksiantaja.

Tämä kehittämishanke on tutkimuksellinen kehittämishanke. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta kuvaa tutkimustoiminnan ja kehittämistoiminnan välistä yhteyttä. Kehittämishanke tapahtuu tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteyspaikassa, mutta pääpaino on kehittämisessä. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan suuntauksista kehittämishankkeessa seurataan työelämän tutkimusavusteista kehittämistä. (Toikko & Rantanen 2009, 21–33.)

Olen ollut mukana Vihdin seurakunnan diakoniatyössä ja kunnan luottamustehtävissä. Näkyviksi ovat tulleet sekä ylivelkaantuneiden ihmisten ongelmat että vel-

kaantuneiden avuksi luotujen järjestelmien toimivuus. Hyvät kokemukset sosiaalisesta luototuksesta kannustivat tekemään valtuustoaloitteen toiminnan käynnistämiseksi kuntayhtymä Karviaisen eli Vihdin kunnan ja Karkkilan kaupungin alueella. Aloite tehtiin vuonna 2010.

Valtuustoaloitteen jälkeen Vihdissä tehtiin kovasti töitä sosiaalisen luototuksen käynnistymisen eteen. Esimerkiksi Vihdin seurakunnan kirkkoneuvosto otti joulukuussa 2010 periaatteellisen linjan, että seurakunta on valmis perustamaan rahaston ja hankkimaan pääomaa, mikäli Karviainen aloittaa sosiaalisen luototuksen. Alustavissa keskusteluissa myös Karkkilan seurakunta sitoutui osallistumaan toiminnan järjestämiseen. Samaan aikaan neuvotteluja käytiin Karviaisen edustajien ja Vihdin kunnan poliittisten ryhmien kanssa.

Olin keväällä 2011 yhteydessä Takuu-Säätiöön, jolloin Yhteisvastuukeräyksen kohde oli selvinnyt. Tavoitteena oli saada Vihti mukaan Takuu-Säätiön Pienlainaprojektin pilottialueeksi ja vauhdittaa sosiaalisen luoton käyttöönottoa alueella. Takuu-Säätiö kutsui minut tuolloin johtoryhmään keskustelemaan pienlainan kehittamisestä. Tästä alkoi myös opinnäyteyhteistyö.

Karviaisen alueella ei sosiaalinen luotto käynnistynyt yrityksistä huolimatta. Uuden toiminnan aloittamiseen liittyvät haasteet tulivat selviksi. Kunnissa virkamiesten harkinta ja poliittinen käsittely edeltävät uuden toiminnan käynnistymistä. Sosiaalisen luototuksen järjestäminen ei ole kunnille pakollista ja harkinnassa otetaan varmasti huomioon kunnille jo valmiiksi osoitettujen lakisääteisten velvoitteiden suuri määrä. Vihti ei päässyt mukaan sosiaalisen pienlainan pilottipaikkakunnaksi. Sen sijaan Takuu-Säätiö valitsi pilottialueiksi Tampereen, Seinäjoen, Kainuun alueen ja Paltamon.

Kehittämishankeen ja Takuu-Säätiön Pienlainaprojektin rajanpintaa etsittiin ennen opinnäyteyhteistyön aloittamista. Tavoitteista ja kehittämishankkeen sisällöistä keskusteltiin tammikuussa 2012 ennen sopimuksen allekirjoittamista. Tapamisen muistiosta (Liite 1) käy ilmi, että kävimme tuolloin keskustelua YAMK-opinnäytetyön työelämälähtöisyydestä. Keskustelua käytiin etenkin siitä, miten tärkeänä koettiin minun osallistuminen varsinaiseen kehittämistyöhön. Lisäksi



keskusteltiin ammattikorkeakoulujen roolista tutkimuksellisessa työelämän kehittämisessä. Tässä nähtiin haasteita, koska Takuu-Säätiön näkökulmasta olin ulkopuolinen toimija ja he toivoivat työni painottuvan enemmän tutkimukseen. Toisen tapaamisen muistiosta (Liite 2) voidaan nähdä, että opinnäyte yhteistyö nähtiin palvelevan Takuu-Säätiö Pienlaina-projektin käynnistämistä.

Kehittämishanketta edeltävän suunnittelun aikana (Liite 3) oli esillä toimintamalleja ja käsitteitä, joista voisi löytyä aineistoa sosiaalisen pienlainan kehittämiseen. Näitä olivat sosiaalinen luototus, pikalainat, mikroluotot, luottomarkkinat, sosiaaliturva, voimaantuminen, toipuminen, velkaantuminen ja taloudenhallintaan liittyvät teoriat. Sosiaalinen luototus nostettiin keskeisimpänä, koska tiedossa oli, että sosiaalisen luototuksen kehittäminen oli mukana myös Kataisen hallitusohjelmassa (Valtioneuvosto 2011, 26). Takuu-Säätiön Pienlaina-projekti tulisi palvelemaan tätä tavoitetta (Liite 3).

Ennen kehittämishanketta oli epävarmuutta siitä, miten hyvin riittävän laaja ja oikein kohdennettu tietoperusta löytyy. Halusin kehittämishankkeessa antaa väljyyttä ja olla ennakkoluuloton olemassa olevien toimintamallien muuntelulle. Uusista innovaatioista vain pieni osa perustuu yliopistolliseen tutkimukseen. Yleisimmin innovaatiot syntyvät varsin käytännönläheisissä yhteyksissä kaukana tieteen tekemisen kaavoista. (Harmaakorpi 2008, 108.)

Kehittämishankkeessa otettiin lähtökohdaksi laaja tietoperusta. Tämä tarkoitti yliopistotutkimuksen ja tieteellisten artikkeleiden ohella esimerkiksi ammattikorkeakoulun opinnäytetöiden huomioimista, joissa mielestäni esitetään rakentavia ehdotuksia tai tehdään oivaltavia huomioita valituista teemoista. Pikalainat ja sosiaalinen luototus ovat tarkasti rajattuja ja kohtalaisen vähän tutkittuja aiheita ja samalla tavoiteltu sosiaalisen pienlainan toimintamalli on uusi ja ainutlaatuinen. Tästä lähtökohdasta on perusteltua ottaa laaja lähdeaineisto edistämään poikkeavien ratkaisuvaihtoehtojen löytymistä ja tuomaan kehittämishankkeessa tehdyille valinnoille selventävä todistelu. Lehtiartikkelit ja ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöt on otettu mukaan, mutta ne eivät muodosta keskeisintä tietoperustaa.

Luonteeltaan kehittämishanke oli ex-ante eli valmistelevaa työskentelyä, joka edeltäisi varsinaista Takuu-Säätiön Pienlaina-projektia. Mahdollisuuksien mukaan

opinnäyteyhteistyötä jatkettaisiin pienlainatoiminnan käynnistymiseen saakka. Tässä Takuu-Säätiön etu oli valmisteleval materiaalin saaminen ennen varsinaista Takuu-Säätiön Pienlaina-projektin käynnistymistä. Minulle oli merkittävää päästä luomaan täysin uutta sosiaalisen pienlainan toimintamallia. Opinnäytetyönä tehtävää kehittämishanketta päätettiin viedä eteenpäin ja yhteistyösopimus allekirjoitettiin.

## 2.4 Kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoite

Tämän kehittämishankkeen tarkoitus oli luoda Takuu-Säätiölle perusta sosiaalisen pienlainan toimintamallin kehittämiseksi ja toiminnan käynnistämiseksi. Tässä kehittämishankkeessa luotu perusta toimi Takuu-Säätiön Pienlaina-projektin tukena edistäen sosiaalisen pienlainan kehittämistyötä ja käyttöönottoa. Kehittämishankkeen laajempi yhteiskunnallinen tarkoitus oli kehitettävän tuotteen eli sosiaalisen pienlainan avulla ehkäistä taloudelliseen ahdinkoon joutuneiden ihmisten ylivelkaantumista.

Kehittämishankkeella oli neljä tavoitetta. Ensimmäinen tavoite oli kuvata toimintaympäristöä. Toimintaympäristön kuvaamisella saadaan ymmärrystä muutoksesta, missä keskeisiä ovat lainsäätäjän pikalainatoimintaan kohdistamat sääntelytoimenpiteet ja hallitusohjelmaan kirjattu sosiaalisen luototuksen kehittäminen. Toinen tavoite oli rajata ja perehtyä sosiaalisen pienlainan kehittämisen taustalla olevaan tietoperustaan. Tämän kautta voidaan löytää tarkoituksenmukaisin aineisto, joka edistää sosiaalisen pienlainan kehittämistä. Kehittämishankkeen kolmas tavoite oli luoda ensimmäinen sosiaalisen pienlainan toimintamalli (ensimmäinen hypoteesi uudesta toimintamallista). Uusi toimintamalli perustuu aina aikaisempaan kokemukseen, tutkimukseen ja sen analysointiin. Viimeinen tavoite oli kuvata ja tuottaa arviointitietoa sosiaalisen pienlainan toimintamallin käyttöönotosta. Arviointitietoa voidaan hyödyntää Takuu-Säätiön käynnistämän Raha-automaattiyhdistyksen rahoittaman Takuu-Säätiön Pienlaina-projektin sisällä.

## 2.5 Kehittämishankkeen taustalla olevat käsitteet

Kehittämishankkeeseen liittyy käsitteitä, jotka eivät ole tavanomaisessa puhekielessä tuttuja. Sanastoa on sosiaalipolitiikasta ja taloustieteestä. Erilliseen sanastoon on koottu vieraampien ja kehittämishankkeessa esiintyvien käsitteiden selitykset. Tässä kappaleessa avataan laajemmin kehittämishankkeen taustalla olevia käsitteitä.

### **Sosiaalinen luototus**

Sosiaalinen luototus on sosiaalihuollon palvelutehtävä ja siihen sisältyy sosiaalisin perustein myönnettävää luottoa sekä siihen liittyvää neuvontaa (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2007, 13). Sosiaalisen luototuksen tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002, 1 §).

Sosiaalinen luotto on sosiaalisin perustein myönnettävä laina henkilölle, jolla ei ole pienituloisuutensa ja vähävaraisuutensa vuoksi muulla tavoin mahdollisuutta saada kohtuuehtoista luottoa ja jolla on kyky suoriutua luoton takaisinmaksusta (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2007, 32). Kehittämishankkeessa käytän sosiaalisen luototuksen ja sosiaalisen luoton termejä yhtenevässä tarkoituksessa sujuvan kielen ja selkeyden takia.

### **Pikalaina**

Pikalaina on yleinen pienehköä ja nopeasti saatavaa lainaa kuvaava käsite, jolla ei ole yhtä yleisesti hyväksyttyä määritelmää. Määritelmä vaihtelee katsantokannan mukaan. Seuraavassa on kolme pikalainan määritelmää ja lopussa kuvataan kehittämishankkeessa käytetty määritelmä.

Yleinen suomalainen asiasanasto (YSA) käyttää pienistä ja nopeasti myönnettävistä rahalainoista asiasanaa pikalainat (ruotsinkielinen kirjoitusmuoto: snabblån). Sanalla korvataan termit pikaluotot ja pikavipit. Rekonen (2007, 14) määrittelee pikalainan vakuudettomaksi luotoksi, joka tarjotaan internetin tai puhelimen välityksellä alle kolmen kuukauden takaisinmaksuajalla. Pikalaina on suuruudeltaan noin 50–500 euroa ja luottoaika lyhyt; tyypillisesti 14–30 päivää, mutta myös 90 päivän laina-aikoja on.

Tilastokeskus määrittelee mikä on pienlainayritys ja rajaa yrityksen tarjoaman tuotteen eli pikalainan. Pikalaina on pieni tai pienehkö vakuudeton kulutusluotto, jonka alkuperäinen maksuaika on tyypillisesti alle kolme kuukautta. Pikalainalle on ominaista, että takaisinmaksu tapahtuu nopeasti ja yhdessä tai vain muutamassa erässä. Lainoista ei yleensä peritä varsinaista nimelliskorkoa, vaan kaikki lainan kustannukset syntyvät useimmiten muista kuluista, kuten toimitus- ja käsittelykuluista sekä palvelu- ja tekstiviestimaksuista. Tyypillisesti pikalainan voi tilata tekstiviestin tai internetin välityksellä, jolloin laina on helposti ja nopeasti saatavilla. (Suomen virallinen tilasto SVT 2012c.)

Finanssivalvonta (2006) määrittelee pikalainan toimintana, jossa vakuudettomia alle kolmen kuukauden pituisia pikalainoja tarjotaan internetissä tai matkapuhelimen välityksellä. Pikalainat ovat suuruudeltaan noin 100–200 euroa ja tällöin niiden korko on noin 20 euroa.

Kehittämishankkeessa pikalainoista käytetään määritelmää nopeasti saatava, summaltaan pieni, lyhytaikainen kulutusluotto, joka myönnetään yksityishenkilölle lainahakemuksen perusteella. Pikalaina myönnetään etävälineen avulla ilman velallisen ja velkojan edustajan henkilökohtaista tapaamista ja sen saaminen ei edellytä vakuuksia.

### **Yhteisvastuukeräys**

Yhteisvastuukeräys on evankelis-luterilaisen kirkon suurkeräys, jolla autetaan hädänalaisia syntyperään, uskontoon tai poliittiseen vakaumukseen katsomatta (Yhteisvastuukeräys 2011). Keräyksen suojelijana toimii tasavallan presidentti. Kirkkohallitus linjasi vuosien 2012–2013 Yhteisvastuukeräyksen kattoteemaksi Välittävä yhteisö - Gemenskap och omsorg. Kotimaisena erityiskohteena vuonna 2012 oli Takuu-Säätiön pienlainatoiminnan käynnistäminen.

### **Diakoniatyö**

Diakonia on yleiskäsite, jolla tarkoitetaan kristilliseen rakkauteen perustuvaa palvelamista. Diakoniatyö on tässä yhteydessä evankelis-luterilaisen kirkon kirkkolaikiin kirjattu perustehtävä. ”...toimii muutenkin kristillisen sanoman levittämiseksi ja lähimmäisenrakkauden toteuttamiseksi” (Kirkkolaki 1054/1993, 2§). Diakonian

harjoittaminen määritellään tarkemmin kirkkojärjestyksessä (1055/1993, 3§) seurakunnan ja sen jäsenten tehtäväksi, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta. Diakoniaviranhaltijat ovat koulutukseltaan vähintään sosionomi AMK tai sairaanhoitaja AMK -tasoisia.

### **Takuu-Säätiö**

Takuu-Säätiö on valtakunnallinen sosiaalialan järjestö, joka auttaa taloudellisessa kriisitilanteessa olevia ihmisiä velka- ja maksuvaikeuksien ratkaisemisessa. Tavoitteena on lisätä velallisen taloudenhallintaa ja itsenäistä selviytymistä. Säätiön toiminta käsittää maksuttoman puhelinneuvonnan, järjestelylainojen takaukset, ”Omille jaloille” -vapaaehtoistoiminnan, koulutusta ja uutena Pienlaina-projekti. Maksuton puhelinneuvonta eli ”Velkalinja” vastaanotti vuonna 2012 noin 26 550 soittoyritystä. Noin joka viidenteen puheluun vastattiin. Samana vuonna uusia taushakemuksia saapui 1159 kappaletta, joista 296 sai myönteisen päätöksen. Vuoden 2012 lopussa Takuu-Säätiön takausvastuut pankille olivat yhteensä 14,2 miljoonaa euroa. ”Omille jaloille” järjestää vapaaehtoistoimintaa, jossa tukihenkilöt ja vertaiset auttavat vaikeisiin talous- ja velkaongelmiin joutuneita henkilöitä. (Takuu-Säätiö 2013.)

Säätiöllä on ollut aktiivien ote taloudellisiin vaikeuksiin joutuneiden auttamisessa ja uusien menettelytapojen kehittämisessä. Tästä kertoo esimerkiksi osallistuminen sosiaalisen luoton kehittämiseen vuosina 1998–2002. Sosiaalisen pienlainan kehittäminen on Takuu-Säätiölle uutta toimintaa.

### **Sosiaalihuolto**

Kunnan sosiaalihuollon tehtävänä on sosiaalisten ongelmien ehkäisy, sosiaalisen turvallisuuden ylläpitäminen sekä ihmisten omatoimisuuden tukeminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015a). Talous- ja velkaneuvonnalla tarkoitetaan yksityishenkilöille annettavaa tietoa ja neuvontaa talouden ja velkojen hoidosta. Henkilöä avustetaan taloudenpidon suunnittelussa ja selvitetään velallisen talouteen liittyvien ongelmien ratkaisumahdollisuuksia. Velallista avustetaan velkajärjestelyyn liittyvän asian hoitamisessa, erityisesti velkajärjestelyhakemuksen laatimisessa.

Häntä ohjataan tarvittaessa hakemaan oikeudellista apua. Talous- ja velkaneuvontapalvelu on asiakkaille maksutonta. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 713/2000, 1 §.)

### **Luottomarkkinat**

Luottomarkkinoilla rahan kysyntä ja tarjonta kohtaavat. Luottomarkkinoilla toimivat erilaiset raha- ja luottolaitokset, joilla on tietty työnjako eri luotonantomuotojen tai luoton tarkoituksen perusteella. (Taloussanomat 2015.)

### 3 KEHITTÄMISHANKKEESSA KÄYTETYT MENETELMÄT JA TOTEUTTAMINEN

#### 3.1 Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen

Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen on Suomessa vakiintumaton käsite, joten sille ei ole löydettävissä yhtä ja yleisesti käytettyä määritelmää. Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen voidaan nähdä käytäntöön suuntautuneena kehittämistyönä, jossa tieteellistä tietoa käytetään prosessissa hyväksi (Toikko & Rantanen 2009, 33).

Työelämän tutkimusavusteinen kehittämistapa on Suomessa lisääntynyt etenkin korkeakoulujen sekä tutkimus- ja oppilaitosten pyrkiessä entistä enemmän kehittämisyyhteistyöhön työorganisaatioiden kanssa. Yhdistämällä tutkimusta ja kehittämistä toisiinsa voidaan tukea työorganisaatioita erilaisten ongelmien ratkaisemisessa että samanaikaisesti tuottamaan uutta tutkimustietoa. (Alasoini & Ramstad 2007, 4.)

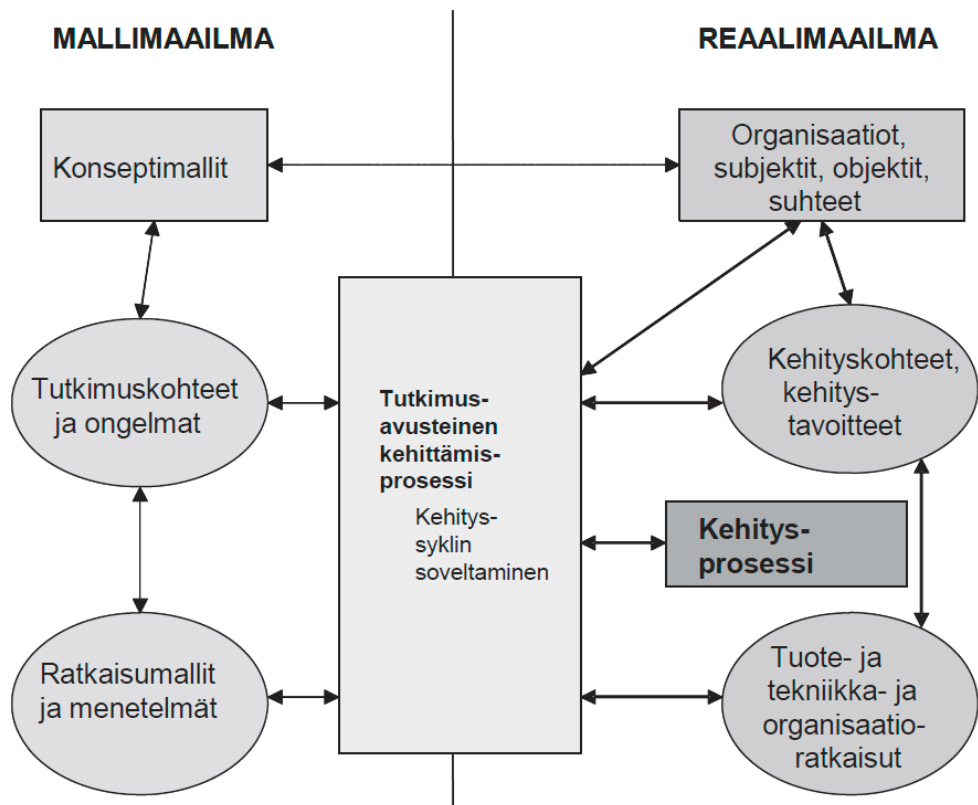
Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen oli luonteva tulokulma sosiaalisen pienlainan kehittämishankkeelle. Työelämäorganisaationa Takuu-Säätiöllä oli edessä uuden toimintamallin luominen, missä tieteellistä tietoa tulitaisiin sovelta-  
maan käytäntöön. Ammattikorkeakoulun opiskelijana pyrin mukaan tähän Takuu-Säätiön kehittämisyyhteistyöhön. Hahmotin oman roolini teoriaa ja kehittämistyötä yhdistävänä. Valittu työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen soveltui parhaiten kehittämishankkeeseen tutkimusta ja kehittämistä yhdistävänä mallina.

Tämän tyyppisessä työskentelyssä kehittämishankkeeseen osallistuvien on käsiteltävä teoriaa ja kehittämistyötä rinnakkain. Ajatus nojaa konstruktivistiseen lähestymistapaan, missä tutkijoiden on omaksuttava kaksi roolia. Toisaalta ollaan vahvasti teoriassa, mutta samalla tulisi osallistua muutosprosessiin. Kehitysprosessissa saatava tieto sekoittuu konkreettiseen toimintaan. (Hyötyläinen 2007, 371.)

Kehittämishankkeen aikana oli tärkeää esittää teoriasta nousevia sosiaalisen pienlainatoiminnan ratkaisumalleja. Aikaisemman teorian ja käsitteellisten mallien yhteys konkreettiseen toimintaan tuli varmistaa erityisesti siitä syystä, että ajallisesti kehittämishanke toteutui ennen Takuu-Säätiön Pienlaina-projektin käynnistymistä

ex-ante työskentelynä. Kehittämishankkeen avulla luotiin yhteys teorian muodostuksen ja konkreettisen pienlainatoiminnan välille, silta mallimaailmasta reaali-maailmaan.

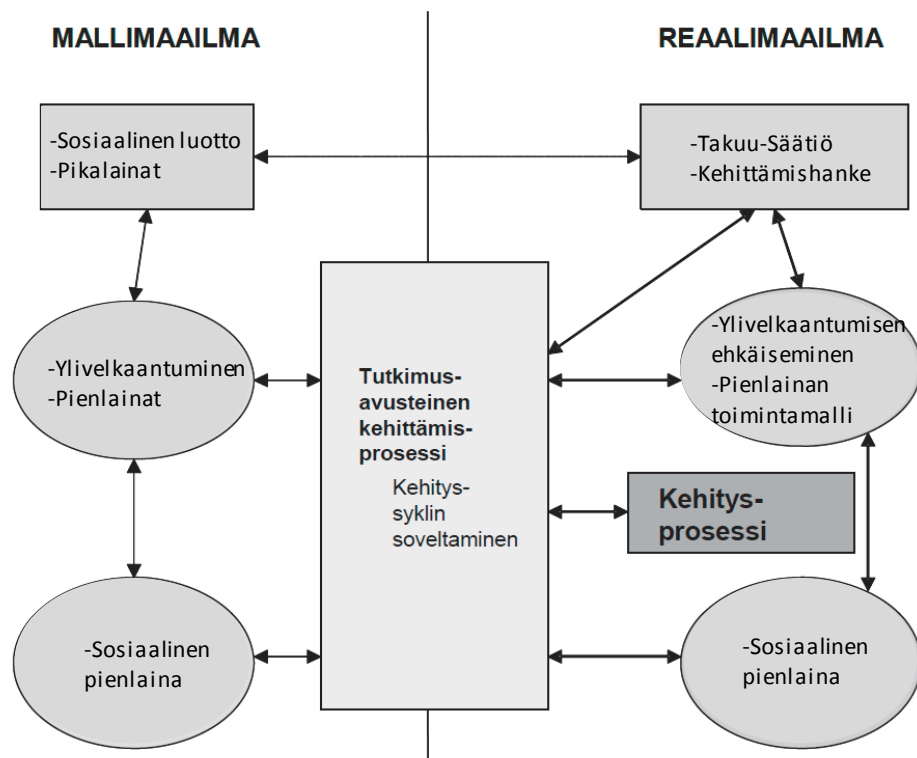
Kehittämishankkeen tueksi löytyi Hyötyläisen mallimaailman ja reaali-maailman yhdistävä kehittämisasetelma (KUVIO 1.). Mallimaailma kuvaa teoriasta nousevia kuviteltuja ja ajateltuja toimijoita, objekteja ja suhteita. Reaali-maailmassa vaikuttavat reaaliset organisaatiot, toimijat, objektit ja relaatiot sekä kehitysprosessit. Mallimaailman teoreettinen käsitejärjestelmä on yhteydessä empiriseen ja tosiasialliseen tietoon. Tätä yhteyttä kuvataan kuviossa olevin viivoin. Suurin osa yhteyksistä kulkee kuitenkin tutkimusavusteisen kehittämisprosessin kautta. (Hyötyläinen 2007, 375.)



KUVIO 1. Tutkimusavusteisen kehittämismallin tutkimus- ja kehittämisasetelma (Hyötyläinen 2007, 376).



Kehittämisasetelmaan voidaan liittää sosiaalisen pienlajan kehittämisympäristö, sen mallimaailma ja reaaliaailma. Muutokset on tehty kuvioon 2.



KUVIO 2. Sosiaalisen pienlajan kehittämisasetelma

Kehittämistyön etenemistä kuvataan usein syklisillä malleilla. Edellä kuvatussa kehittämisasetelmassa mallimaailma ja reaaliaailma yhdistyvät tutkimusavusteisen kehittämisprosessin kautta. Käytännössä tämä prosessi on kuhunkin tilanteeseen sovellettu kehityssykli.

Alasoini ja Ramstad (2007, 4) ovat määritelleet työelämän tutkimusavusteisen kehittämisen kolmen kehityssykliin kuuluvan tunnusomaisen piirteen avulla. Ensimmäinen piirre on aiempien tutkimus- ja kokemustietoon pohjautuvien käsitteellisten mallien hyödyntäminen. Niiden avulla kyetään kuvaamaan kehittämisen lähtötilanteen kannalta merkityksellisiä kohteita. Toinen ominaisuus liittyy tutkimusongelman asetteluun. Lähtötilanteessa luotujen mallien pohjalta asetetaan tutkimus-

ongelmia ja niihin liittyviä hypoteeseja, joita tarkastellaan kriittisesti muutosprosessin yhteydessä. Kehittämishankkeen tekijä tai tutkija-kehittäjä, kuten Alasoini ja Ramstad nimittävät, vaikuttaa muutosprosessiin kehittämisinterventioilla. Hypoteesit voivat tarkentua ja elää muutosprosessin ja kehittämisinterventioiden aikana. Kolmas tunnusmerkki on käsitteellisten mallien ja niitä koskevien perustelujen jalostuminen kriittisen tarkastelun jälkeen tehtyjen johtopäätösten seurauksena. Kolme vaihetta muodostavat syklisen kehittämisprosessin. Syklit voivat myös seurata toisiaan, jolloin jokaisella kierroksella tapahtuu jalostumista.

Kehityssyklin toteuttaminen on parhaimmillaan prosessiin osallistuvan verkoston yhteistoimintaa. Tutkija-kehittäjät ja kehittämistyöhön lähtevän yhteisön henkilöstö muodostavat yhdessä foorumin eli yhteisprojektin. Tämän puitteissa osallistutaan muutosprosessia koskevaan päätöksentekoon. Laaja osallistuminen on sekä riittävän asiantuntijuuden että sitoutumisen edellytys. (Hyötyläinen 2007, 383.)

Tutkija-kehittäjän rooli on määritelty verkoston jäsenenä siten, että verkostossa tai organisaatiossa toimivat kykenevät yhdessä innovatiiviseen ja haasteisiin ratkaisuja löytävään työskentelyyn. Verkostomainen yhteistoiminta on uusien innovatiivisten ratkaisujen lähtökohta ja niiden perusta (Nonaka & Takeuchi 1995; Alasoini, Lifländer, Rouhiainen & Salmenperä 2002, 28). Onnistuneessa kehitysprosessissa on kehittämishankkeen tekijä alkuvaiheesta lähtien selvästi asemoitunut suhteessa käytännön toimijoihin, kuten työorganisaation johtoon ja henkilöstöön (Alasoini & Ramstad 2007, 5).

Sosiaalisen pienlainan toimintamalli luotiin pilottikuntien toimijoiden, Takuu-Säätiön Pienlaina-projektin työntekijöiden ja kehittämishankkeen tekijän yhteisenä muutosprosessina. Kehittämishankkeen kannalta tämä tarkoitti sitä, että käytännön toimijoita sitoutettiin kysymyksenasettelusta lähtien yhteiseen tiedonmuodostusprosessiin. Kehittämishankkeen alkuvaiheessa pohdittiin useaan otteeseen kehittämishankkeen tekijän ja Takuu-Säätiön yhteistyön sisältöä. Muistiosta (Liite 1) käy ilmi, että kehittämishankkeen tekijä koettiin ulkopuolisena toimijana.

Verkoston yhteistoiminta on tärkeää, jotta syntyy yhteinen tiedonmuodostusprosessi. Tutkija-kehittäjän tehtävänä on oman teoreettis-metodologisen asiantunteuksensa pohjalta tukea sellaisia kysymyksenasetteluja ja organisoida sellaisia

molemmipuolisia oppimisprosesseja, joiden myötä käytännön toimijat pystyvät paremmin itse ratkaisemaan eteen tulevia haasteita. Tällaisessa vuorovaikutteisessa tutkimusprosessissa käytännön toimijoista tulee parhaimmillaan kanssatutkijoita. (Alasoini & Ramstad 2007, 5-6.)

Valitsin lähestymistavaksi työelämän tutkimusavusteisen kehittämisen lähellä olevan toimintatutkimuksen sijaan. Toimintatutkimuksen tunnusmerkkejä ovat käytäntöihin suuntautuminen, muutokseen pyrkiminen ja tutkittavien osallistuminen tutkimusprosessiin (Kuula 2001, 10). Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen painottaa mallimaailman ja reaaliaailman yhteyttä kehittämistyön edetessä. Molemmissa lähestymistavoissa toki yhdistetään teoria käytännön kehittämistyöhön, mutta työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen tarjosi mielestäni selkeämmän yhteyden näiden välillä.

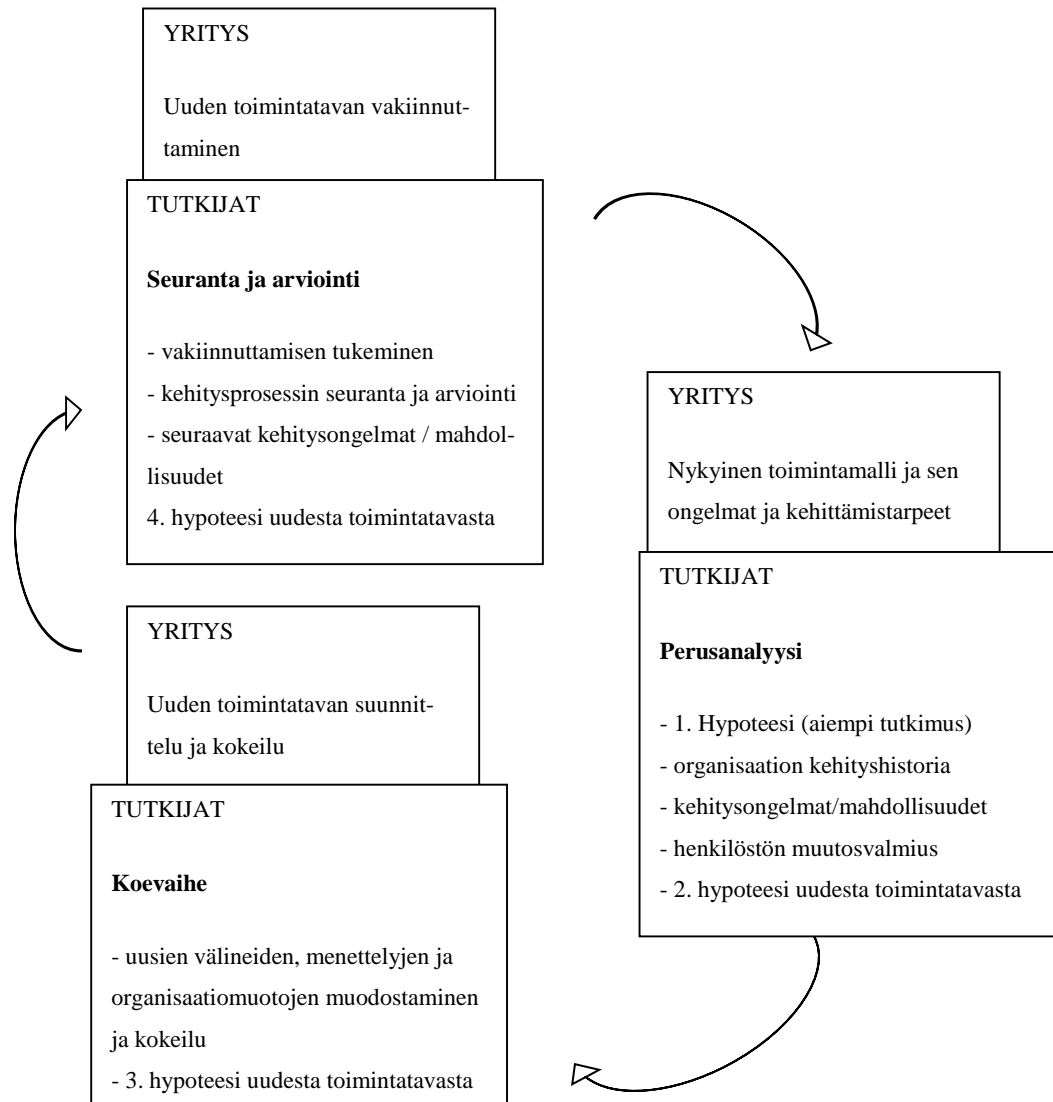
Hyötyläinen (2007, 382–384) esittää kritiikkiä toimintatutkimusta kohtaan. Hänen mukaan toimintatutkimus ei pyri esittämään ratkaisuja kohteena olevalle organisaatiolle ja tästä seuraa toimintatutkijan kaksijakoinen rooli. Hyötyläinen asettaa toimintatutkimuksen teorianmuodostuksen ja käytännön toiminnan erillisiksi sarjikkeiksi. Kritiikki kohdistuu teorian ja kehittämistyön väliseen kuiluun. Toimintatutkimus koettaa olla esittämättä valmiita ratkaisuja organisaatiolle. Toimintatutkija on teorian asiantuntija, joka pyrkii organisaatiossa edistämään demokraattisten käytäntöjen luomista. Samalla toimintatutkijalla on intressi olla kentällä toimimassa ja vaikuttamassa. Näin ollen on teoriamaailmaan vain toimintatutkijalla pääsy ja hän ikään kuin omistaa teoreettisen tiedon.

Valitsin teorian ja reaaliaailman yhdistävän, kehityssyklinä etenevän ja verkoston yhteistoimintaan perustuvan kokeellisen kehittämistutkimuksen menetelmän. Menetelmä on työelämän tutkimusavusteista kehittämistä ja se esitellään teoksessa ”Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa”. Lisäksi käytin teorian jäsentelyyn integroivan kirjallisuuskatsauksen menetelmää. Seuraavaksi tarkastellaan valittuja menetelmiä.

### 3.2 Kokeellinen kehittämistutkimus ja integroiva kirjallisuuskatsaus

Kehittämishankkeen kehittämismenetelmänä oli kokeellinen kehittämistutkimus. Menetelmän tavoitteena ja kohteena ovat toimintajärjestelmän ja toiminnan kehittäminen sekä uusien ratkaisujen luominen ja käyttöönotto. Menetelmä nivoutuu tiukasti kohdeorganisaation muutosprosessin eri vaiheisiin edistäen uusien ratkaisumallien muodostumista. Menetelmä mahdollistaa teorian ja kehittämisen sujuvan vuorovaikutuksen. Teoreettinen tieto sidotaan kehityssykliin hypoteesijärjestelmän avulla. Hypoteesit toimivat tutkimusta ohjaavana välineenä ja täydentyvät kehittämishankkeen edetessä. Hyötyläinen ei näe hypoteeseja perinteisenä hypoteesi-testaus -asetelmana, vaan tutkimusta ohjaavana keinona. Hypoteesit ovat ehdotuksia uudesta toimintamallista. (Hyötyläinen 2007, 375–381.)

Menetelmän rungon muodostaa kehityssykli (KUVIO 3.). Syklissä erotetaan kolme päävaihetta. Ensimmäinen vaihe keskittyy nykyisen toimintatavan ja kehitystarpeiden kartoittamiseen. Toinen vaihe on uuden toimintatavan suunnittelua ja kokeilua. Kolmannessa vaiheessa uusi toimintatapa ja uudet toimintamallit vakiinutetaan.



KUVIO 3. Kokeellisen kehittämistutkimuksen kehityssykli (Hyötyläinen 2007, 379).

Ensimmäinen vaihe on perusanalyysi. Analyysi alkaa nykyisen toimintamallin, ongelmien ja kehittämistarpeiden selvittämisellä. Tämän perusteella laaditaan ensimmäinen hypoteesi eli kuvaus uudesta toimintamallista. Ensimmäinen hypoteesi perustuu aikaisempaan tutkimukseen ja sen analysointiin. Tässä käytettiin apuna integroivaa kirjallisuuskatsausta. Perusanalyysissä perehdytään organisaation kehityshistoriaan, kehitysongelmiin ja kehitysmahdollisuuksiin. Henkilöstön muutosvalmiuden analysointi on välttämätöntä ratkaisumallien hahmottamisessa. Toinen hypoteesi on perusanalyysin lopuksi tehtävä ratkaisuehdotus uudesta toimintatavasta.

Toisessa vaiheessa teoreettinen hypoteesi viedään käytäntöön reaali maailmassa. Uuden toimintatavan suunnittelu ja kokeilu on tutkimuksen näkökulmasta koevaihe. Lähtökohtana on uusien välineiden, menettelyjen ja organisaatiomuotojen muodostaminen ja kokeilu. Tutkimuksen tehtävänä on kuvata ja arvioida muutosta ja sen onnistumista. Kolmas hypoteesi muodostuu suunnittelu- ja kokeiluvaiheen tuloksena syntyneestä uudesta toimintatavasta ja muista uusista ratkaisuista.

Kolmannessa vaiheessa seurataan ja arvioidaan koevaiheen jälkeen tehtyjä muutoksia. Tutkimus osaltaan tukee siirtymistä uuden toimintatavan ja uusien toimintamallien vakiinnuttamiseen. Tutkimuksessa on keskeistä kehitysprosessin seuranta ja arviointi. Tältä perustalta voidaan hahmottaa seuraavat kehitysongelmat ja kehitysmahdollisuudet. Nämä tulevaisuuden mahdollisuudet muodostavat neljännen hypoteesin.

Integroivaa kirjallisuuskatsausta sovellettiin tehtäessä perusanalyysiä. Salmisen mukaan (2011, 8) integroiva kirjallisuuskatsaus on yksi kuvailevan kirjallisuuskatsauksen muoto, jota voidaan luonnehtia yleiskatsaukseksi ilman tiukkoja ja tarkkoja sääntöjä. Integroivaa kirjallisuuskatsausta voidaan käyttää, kun halutaan kuvata tutkittavaa ilmiötä mahdollisimman monipuolisesti. Analyysin pohjaksi voidaan ottaa erilaisin menetelmin tehdyt tutkimukset. Tällöin integroiva ote tarjoaa selvästi laajemman kuvan aihetta käsittelevästä kirjallisuudesta. Menetelmä on hyvä tapa tuottaa uutta tietoa jo tutkitusta aiheesta.

Integroiva kirjallisuuskatsaus ei ollut tutkimussuunnitelmavaiheessa vielä kehittämishankkeen menetelmänä mukana. Jouduin työskentelemään laajan aineiston kanssa, kun kehittämishanke oli edennyt toimintaympäristön ja teoriapohjan kuvaamiseen. Aineistoa oli käsiteltävä hallitusti. Päädyin väljästi määriteltyyn integroivaan kirjallisuuskatsaukseen. Keskeisiä etuja oli neljä: 1. mukaan voitiin ottaa laaja aineisto 2. käsitellä laajaa aineistoa hallitummin 3. suodattaa kehittämishankkeen kannalta keskeiset löydöt kriittisen arvioinnin jälkeen ja ennen kaikkea 4. yhdistää kahden toisistaan erillisen tutkimusalueen tutkimuslöytöjä uudella tavalla. Integroitavat alueet olivat pikalainat ja sosiaalinen luototus.

Integroivan kirjallisuuskatsauksen vaiheet ovat (Salminen 2011, 8):

- Tutkimusongelman asettelu

- Aineiston hankkiminen
- Arviointi
- Analyysi sekä tulkinta
- Tulosten esittäminen

### 3.3 Kehittämishankkeen eteneminen ja aikataulu

Kehittämishanke ajoittui syksystä 2011 kevääseen 2015. Merkittävin kehittämis-työ tapahtui syksyllä 2012, jonka jälkeen työ painottui kehittämishankkeen rapor-tin kirjoittamiseen ja yksittäisiin tarkennuksiin ja Takuu-Säätiön Pienlaina-projek-tin seurantaan. Vuosina 2013–2014 kehittämishankkeen toimeksiantaja ei pyytä-nyt tuottamaan arviointitietoa ja näin ollen kehittämisinterventioita ei tehty. Seu-raava kehittämishankkeen kannalta merkittävä tapahtuma oli keväällä 2015 toteu-tunut tapaaminen Takuu-Säätiöllä, jolloin kehittämishanke todettiin päättyneeksi (Liite 5).

Oheiseen taulukkoon (Taulukko 1.) on kuvattu Takuu-Säätiön Pienlaina-projektin ja kehittämishankkeen eli opinnäytetyön toteutuneet aikataulut kokeellisen kehit-tämistutkimuksen kehityssyklin mukaisesti.

TAULUKKO 1. Takuu-Säätiön Pienlaina-projektin ja kehittämishankkeen toteu-tunut aikataulu

Ajankohta	Takuu-Säätiön Pien-laina-projekti	Kehittämishanke
Kevät 2011	Yhteisvastuukeräyksen kotimaankohde varmis-tuu. Takuu-Säätiön mu-kaantulo.	Takuu-Säätiön johtoryh-mässä keskustellaan sosi-aalisesta pienlainasta.
Syksy 2011	Toteutettavan hankkeen valmistelua.	Aiheseminaari. Tutki-mussuunnitelman laati-minen, metodin valinta.
Kevät 2012	Hankkeen valmistelu, (tutkimussuunnitelma, yhteistyösopimus), pro-	Hankkeen valmistelu, (tutkimussuunnitelma, yhteistyösopimus)

	jektisuunnitelman ja hakemuksen jättäminen RAY:lle. Yhteisvastuukeräys toteutetaan.	
Syksy 2012	Yhteisvastuukeräyksen keräystulos selviää ja luovutetaan Takuu-Säätiölle.	<b>Perusanalyysin teko</b> Integroiva kirjallisuuskatsoaus, 1. hypoteesi sosiaalisen pienlainan toimintamallista, tulosten esittely Takuu-Säätiöllä.
Kevät 2013	Takuu-Säätiön Pienlainaprojekti käynnistyy.  Organisaation kehityshistoria, kehitysongelmat / mahdollisuudet, henkilöstön muutosvalmius.	
Syksy 2013	Organisaation kehityshistoria, kehitysongelmat / mahdollisuudet, henkilöstön muutosvalmius.  2. hypoteesi uudesta sosiaalisen pienlainan toimintamallista.	
Kevät 2014	<b>Koevaihe</b>  Ensimmäinen sosiaalinen pienlaina myönnetään.  Uusien välineiden, menettelyjen ja organisatiomuotojen kokeilu.	
Syksy 2014	Uusien välineiden, menettelyjen ja organisatiomuotojen kokeilu.	
Kevät 2015	Uusien välineiden, menettelyjen ja organisatiomuotojen kokeilu.	Tapaaminen Takuu-Säätiöllä. Palaute ja kuulumiset Takuu-Säätiön Pienlainaprojektista. Opinnäytetyöraportin kirjoittaminen ja valmiin työn jättäminen arvioitavaksi.



Kehittämishankkeen merkittävin työ tapahtui perusanalyysin aikana. Tuolloin hankittiin tarvittava aineisto toimintaympäristöstä ja teoriapohjasta. Lähdeaineistoksi valikoituivat tutkimukset, tieteelliset artikkelit, lehtiartikkelit ja opinnäytteet, jotka käsittelivät pikalainoja ja sosiaalista luototusta.

Kirjallisuuskatsauksen aikana valitsin sosiaalisen luototuksen ja pikalainat sosiaalisen pienlainan teoriapohjaksi. Näistä teemoista kirjattiin katsauksessa kaikki sosiaalisen pienlainan toimintaympäristön ja toimintamallin kannalta oleelliseksi katsotut havainnot. Integroiva kirjallisuuskatsaus mahdollisti valittujen pikalainojen ja sosiaalisen luototuksen toimintamallien yhdistämisen.

Lähdeaineistosta haluttiin löytää konkreettisia uuden toimintamallin kehittämisen kannalta tärkeitä asioita. Aineiston valinnassa vältettiin menemästä liian käsitteellisiin teemoihin. Tämän takia mikroluotot, luottomarkkinat, sosiaaliturva, voimaantuminen, toipuminen, velkaantuminen ja taloudenhallintaan liittyvät teoriat rajattiin työskentelyn aikana kehittämishankkeen ulkopuolelle.

Aineistoa haettiin tietokannoista Aleksi, Arto, Emerald Journals, Academic Search Elite, Business Source Elite, Helecon, Helsingin Sanomat - näköislehdet ja arkisto, Kauppalehti Online, Taloussanomat arkisto, Sage Journals Online, Science Direct, Terveysportti, Tilastokeskus, Julkari, Eduskunta – asia- ja asiakirjahaku ja Theseus. Haku aineistoista ajoittui syksyyn 2012, mutta joitakin yksittäisiä tarkennuksia on tehty myös tämän jälkeen.

Aineiston haussa käytettiin hakusanoja pikalainat ja sosiaaliset luotot. Tarkentavia hakusanoja olivat pikavipit, pienlainat, sosiaaliset luotot, instant loans, social credits, personal loans, short-term loans, payday loans, mikroluotot, micro credits.

Aineistohaun jälkeen erilaista lähdeaineistoa oli yhteensä 85 kappaletta, joista 52 koski pikaluottoja ja 23 sosiaalista luototusta. Kansainvälisiä olosuhteita käsittelevää aineistoa oli näistä yhteensä 18 kappaletta.

Lopullisen kehittämishankkeen lähdeaineiston muodosti tästä aineistosta 50 kappaletta (Liite 6).

Kirjallisuuskatsauksen lisäksi etsin ajankohtaista kokemustietoa sosiaalisesta luototuksesta ja pikalainan toimintamallista. Pikalainan osalta tarkoituksena oli henkilökohtaisesti selvittää nopeasti uudistuvaa ja vain vähän tutkittua toimintaympäristöä. Lokakuussa 2012 anoin Vivus.fi verkkopalvelusta 400 euron pikalainan. Jätin pikalainasta eräpäivänä maksamatta 1 euron osuuden ja seurasin perinnän etenemistä. Lopulta maksoin kokeilusta euron lainapääoman lisäksi 26 euron perintäkulut ja sain palvelusta omakohtaisen kokemuksen. Yrityksen tarjoama pikalainan prosessi on ollut kehittämishankkeessa apuna. Kokemustiedosta on ollut erityistä apua havaittaessa pikalainojen pitkälle vietyyn asiakaspalveluun ja nopeaan sähköiseen prosessiin liittyviä etuja. Sosiaalisen luototuksen osalta hain tietoa kirjallisuuskatsauksen lisäksi haastattelemalla sosiaalisesta luototuksesta vastaavaa kaupungin työntekijää ja kuulemalla ministeriön virkamiehen selvitystä luototuksen nykytilasta.

Kirjallisuuskatsauksessa ja edellä mainituilla muilla tavoilla tehtyjen havaintojen perusteella laadin toimintaympäristön kuvauksen ja teoriapohjan sosiaalisen luototuksen ja pikalainojen osalta. Tuloksia esitellään kappaleissa 4 ja 5. Kehittämishanke eteni toimintaympäristön kuvauksen ja teoriapohjan jälkeen kohti uuden toimintamallin kuvaamista.

Materiaalia uutta toimintamallia varten kerättiin kirjallisuuskatsauksen aikana. Muistiinpanoihin koottiin toimiviksi osoittautuneita käytäntöjä, esitettyjä muutosvaatimuksia ja suoria kehitysehdotuksia. Kirjaamalla näitä yhteen, sain lopulta koelman uuden toimintamallin reunaehdoista ja sisällöstä. Keskeiset havainnot on koottuna kappaleen 6 alussa. Hahmottelin ensin uutta toimintamallia laittamalla hajanaiset muistiinpanot aikajärjestykseen ikään kuin asiakas hakisi ensin luottoa, luotto myönnettäisiin ja lopulta seurattaisiin sen takaisinmaksua. Tällöin syntyi ajatus uuden toimintamallin kuvaamisesta prosessikaaviona. Tämän työskentelyn tuloksena kehittyi ensimmäinen sosiaalisen pienlainan toimintamalli. Lopulta toimintamalli kuvattiin kirjalliseen muotoon kappaleessa 6 ja prosessikaavioon liitteessä 7. Esittelin toimintamallia Takuu-Säätiöllä 19.12.2012 (Liite 4).

Toteutunut kehittämishanke rajautui ensimmäiseen hypoteesiin ja muita kehittämisinterventioita ei tämän jälkeen toteutettu. Muistiosta (Liite 4) käy ilmi, että jat-

kotyöskentelystä ei sovittu. Kehittämistyö jatkui Takuu-Säätiön Pienlaina-projektin puitteissa, joka käynnistyi tammikuussa 2013. Tämän kehittämishankkeen tulokset, ensimmäinen hypoteesi sosiaalisesta pienlainasta, oli tuolloin saatavilla. Kehittämishankkeen toimeksiantajana Takuu-Säätiö voi hyödyntää kehittämishankkeen tuloksia korvauksetta ja julkaista tämän opinnäytetyön omassa raporttisarjassaan.

### 3.4 Seuranta ja arviointi

Valitussa kokeellisen kehittämistutkimuksen metodissa on sisäänrakennettuna seuranta ja arviointi. Huomiota tuli kiinnittää dokumentointiin, jota voidaan pitää yhtenä kehittämistoiminnan välineenä (Toikko & Rantanen 2009, 80). Dokumentoinnilla myös kuvataan kehittämisinterventiota ja etenemistä.

Dokumentointia tehtiin sekä kirjallisuuskatsauksen että Takuu-Säätiöllä käytyjen neuvottelujen osalta. Näistä saatiin tietoa kehityssyklissä tapahtuvasta prosessista. Dokumentoinnilla myös ohjattiin prosessin etenemistä kirjaamalla muistioihin asiat yksityiskohtaisella tasolla.

## 4 PIKALAINAT: TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA TIETOPERUSTA

### 4.1 Pikalainan toimintamalli vuonna 2012

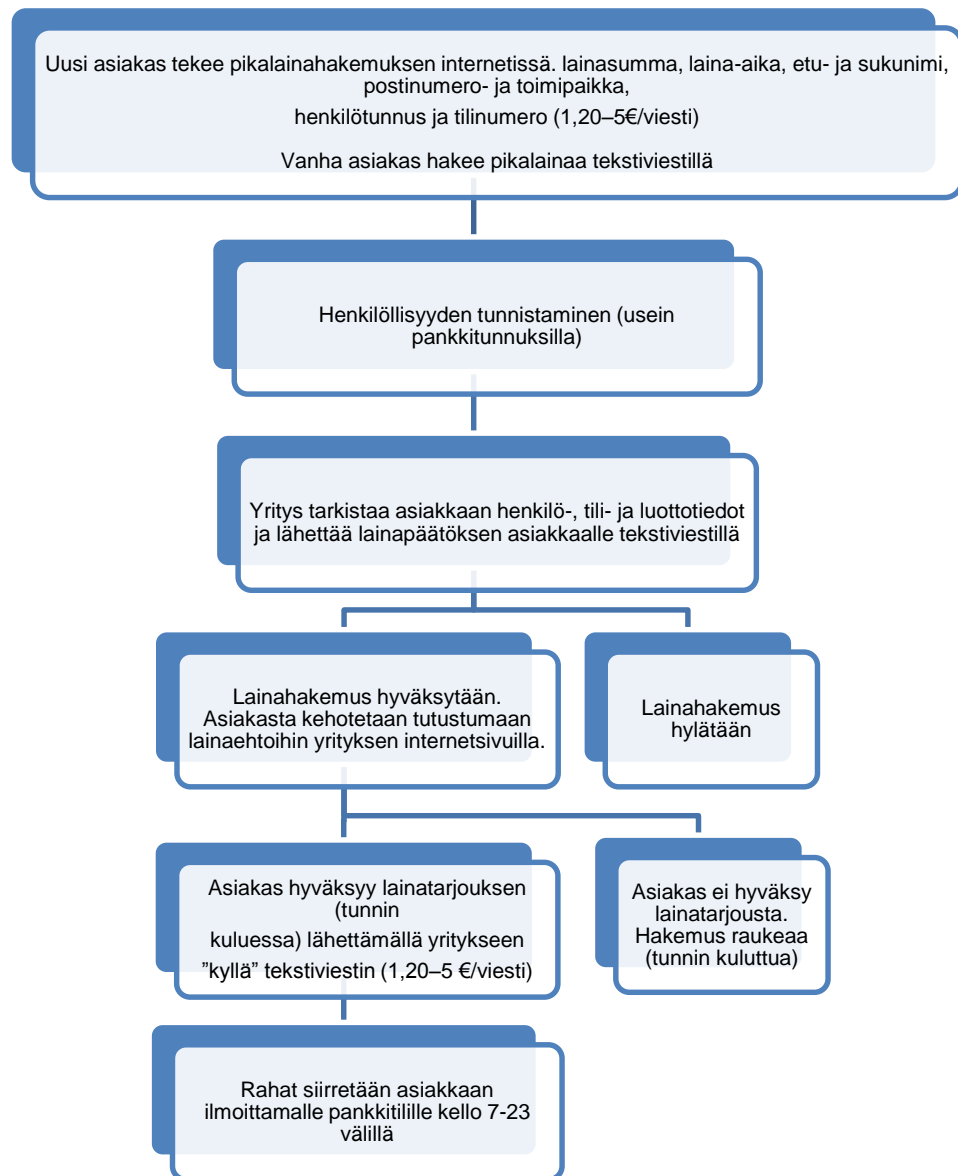
Kuviossa 4 Valkama ja Muttilainen kuvaavat pikalainan hakemisen pääperiaatteet. Kuluttaja käynnistää hakuprosessin tekemällä lainahakemuksen palveluntarjoajalle internetin välityksellä. Hakijan henkilöllisyys tulee todentaa, joka tapahtuu usein pankkitunnuksilla, mutta myös mobiilivarmennus (esimerkiksi Taskuraha) ja kirjattu kirje (esimerkiksi Aasa) ovat käytössä. Tunnistautumisen ja asiakkaan rekisteröimisen jälkeen hakija voi yleensä ottaa palveluntarjoajaan yhteyttä myös puhelimen välityksellä. Hakijalta vaadittavat tiedot vaihtelevat hiukan palveluntarjoajasta riippuen, mutta keskeisiä vaadittuja tietoja ovat nimi, osoite, henkilötunnus, tilinumero ja lainasumma.

Suomen Pienlainayhdistykseen (2012a) kuuluvat yritykset sitoutuvat tunnistamaan asiakkaan huolellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla ja todentamaan asiakkaan luottokelpoisuus ja maksukyky kulloinkin saatavilla olevia varmistuskeinoja käyttäen. Yhdistys korostaa, että pienlainayhtiöt eivät tavoittele asiakkaaseen maksuongelmaisia, vaan henkilöitä jotka hoitavat lainansa asianmukaisesti. Tämä tarkoittaa Rantalan (2012, 4) mukaan luottoanalyysin tekoa, jossa käydään läpi asiakkaan ikä, mahdolliset lainakiellot ja avoimet tai aiemmat luotot. Tämän jälkeen hakemus pisteytetään sekä tarkistetaan vielä asiakkaan mahdolliset maksuhäiriömerkinnät. Luottokelpoiselle asiakkaalle tehdään hakemuksen pisteytyksen mukainen lainatarjous, joka voi olla haettua lainasummaa pienempi.

Asiakas hylkää tai hyväksyy lainatarjouksen, jolloin etäsopimus katsotaan syntyneen yrityksen ja asiakkaan välille. Laina on asiakkaan tilillä yleensä välittömästi sopimuksen syntymisen jälkeen lukuun ottamatta lainsäädäntöön tehtyä rajoitusaikaa. Lainan nostamisen jälkeen asiakas noudattaa takaisinmaksuohjelmaa.

Pienlainayhdistyksen Rantalalle (2012, 4) antamien tietojen mukaan valtaosa pikalainahakemuksista tehdään internetin kautta (88 prosenttia). Luottihakemuksista keskimäärin 35–45 prosenttia päättyy hylkäävään päätökseen yrityksestä riippuen. Suurimmat syyt hakemuksen hylkäämiseen ovat puutteellinen hakemus ja asiakkaan luottohäiriömerkintä.

Mikäli asiakas ei kykene maksamaan pikalainaa ajallaan, hän voi yleensä siirtää eräpäivää maksua vastaan. Edelleen maksun viivästyessä siirrytään laissa säädettyllä tavalla erääntyvän saatavan perintään (Laki saatavien perinnästä 513/1999). Lähes kaikki pikalainayritykset ovat ulkoistaneet perinnän perintätoimistoille.



KUVIO 4. Pikalainan hakemisen pääperiaatteet (muokattu kuviosta Valkama & Muttilainen 2008, 11).

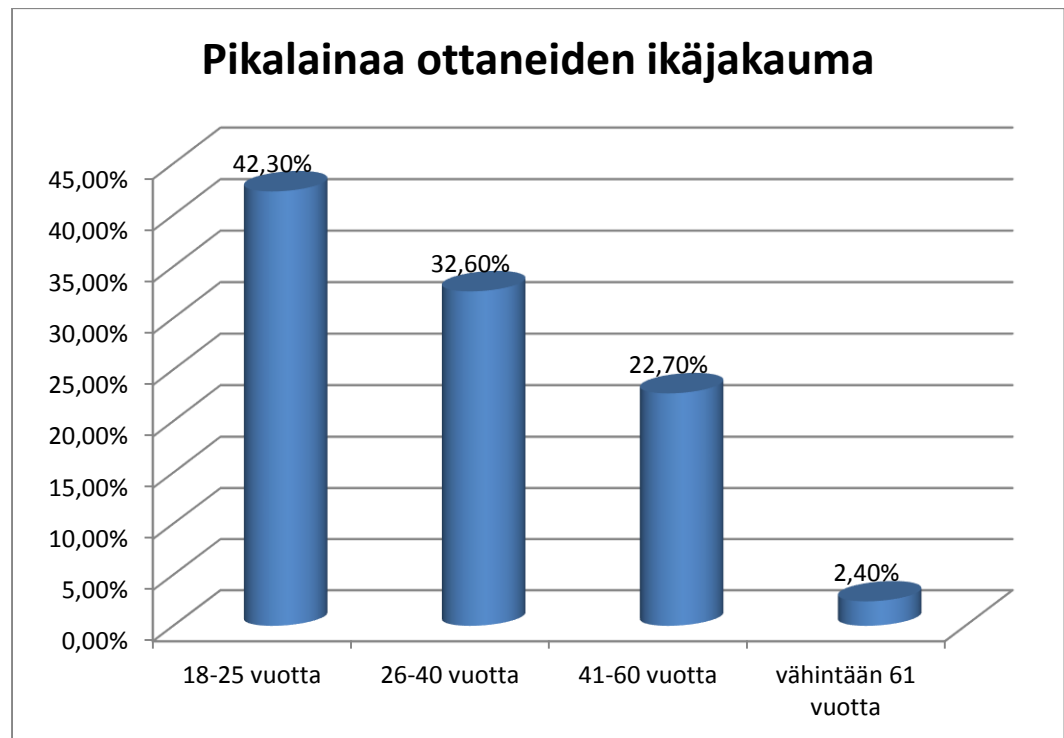
#### 4.2 Pikalainojen tilanne Suomessa

Suomessa pikalainoja tarjoavat yritykset aloittivat laajemman toiminnan vuonna 2005. Finanssivalvonnan (entinen Rahoitustarkastus) kyselyn perusteella toiminta oli vielä perin harvinaista jopa EU:n alueella, sillä vain Ruotsissa, Norjassa ja Tshekin tasavallassa oli vastaavaa toimintaa (Rahoitustarkastus 2006a). Suomessa ala kasvoi hyvin nopeasti: Vuonna 2008 lainoja myönnettiin yli miljoona kappaletta ja lainaa tarjoavia yrityksiä oli 50 kappaletta (Suomen virallinen tilasto SVT 2008).

Pikalainojen määrä jatkoi vahvassa kasvussa vuoteen 2011 saakka. Lainojen luotokanta eli lainassa olevan rahan määrä ja lainoja tarjoavien yritysten määrä ovat noudattaneet samaa kasvavaa trendiä. Vuoden 2011 viimeisen neljänneksen aikana uusia pikalainoja myönnettiin kotitalouksille 39 prosenttia enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Neljänneksen aikana pikalainoja myönnettiin yhteensä yli 90 miljoonan euron edestä, 372 094 kappaletta. Koko vuoden aikana pikalainoja myönnettiin 1,4 miljoonaa kappaletta, yhteensä 3,2 miljoonaa euroa. (Suomen virallinen tilasto SVT 2012a).

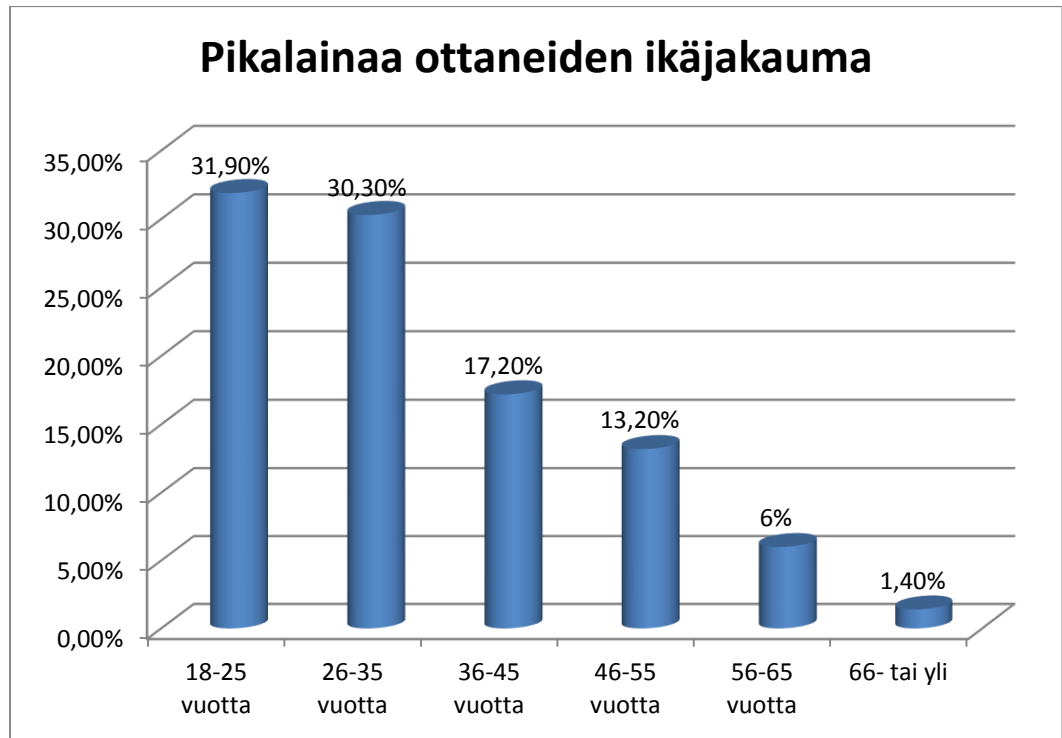
Pikalainaa tarkastelevaa tutkimusaineistoa on saatavilla rajatusti. Tutkimukset keskittyvät usein pikalainoista aiheutuvien ongelmien tarkasteluun ja otokset painottuvat sen mukaisesti. Tilastokeskus seuraa pikalainayritysten luotonantoa, mutta ei anna kuvaa pikalainaa käyttävistä henkilöistä. Sen sijaan Oleniuksen (2008) tutkimuksessa, Salmenojan (2009) opinnäytetyössä ja Finanssialan keskusliiton (2012) julkaisussa tarkasteluaineiston muodostavat pikalainaa käyttäneet henkilöt, ja otannat ovat koko väestöpohjasta tai kaikista pikalainaa ottaneista.

Olenius (2008, 54) on tutkinut OPR-vakuus Oy:n vuonna 2006 viikon 27 aikana myöntämiä pikalainoja (n=3510). Lainaajista suurimman ikäluokan muodostivat kuvion 5 mukaisesti 18–25 vuotiaat, joita lainaajista oli 42,3 prosenttia. Miehiä otannassa oli 56,7 prosenttia ja naisia vastaavasti 43,3 prosenttia.

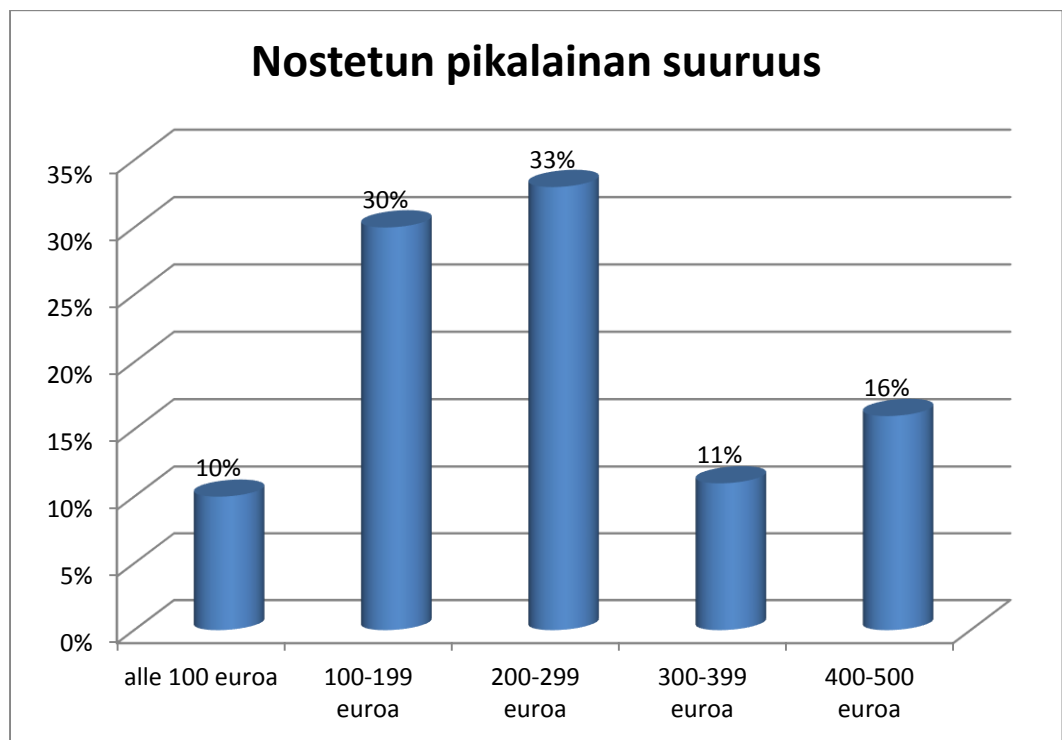


KUVIO 5. OPR-vakuus Oy:n pikalainaa ottaneiden ikäjakauma vuonna 2006 viikolla 27 (Olenius 2008, 54).

Salmenoja (2009, 32) on tutkinut opinnäytetyössään pikalainayrityksille factoring -palveluita tarjoavan yrityksen laskutusta. Yrityksen nimi jätettiin opinnäytetyössä tarkoituksellisesti kertomatta. Laskut oli valittu satunnaisotannalla maaliskuusta 2007 lähtien (n=1000). Otannan päättymisajankohtaa ei ole tarkasti opinnäytetyöhön kirjattu. Miesten osuus aineistossa on 54 prosenttia ja naisten osuus 46 prosenttia. Tutkitussa aineistossa asiakkaiden ikä jakaantui kuvion 6 mukaisesti ja lainasummat kuvion 7 mukaisesti.



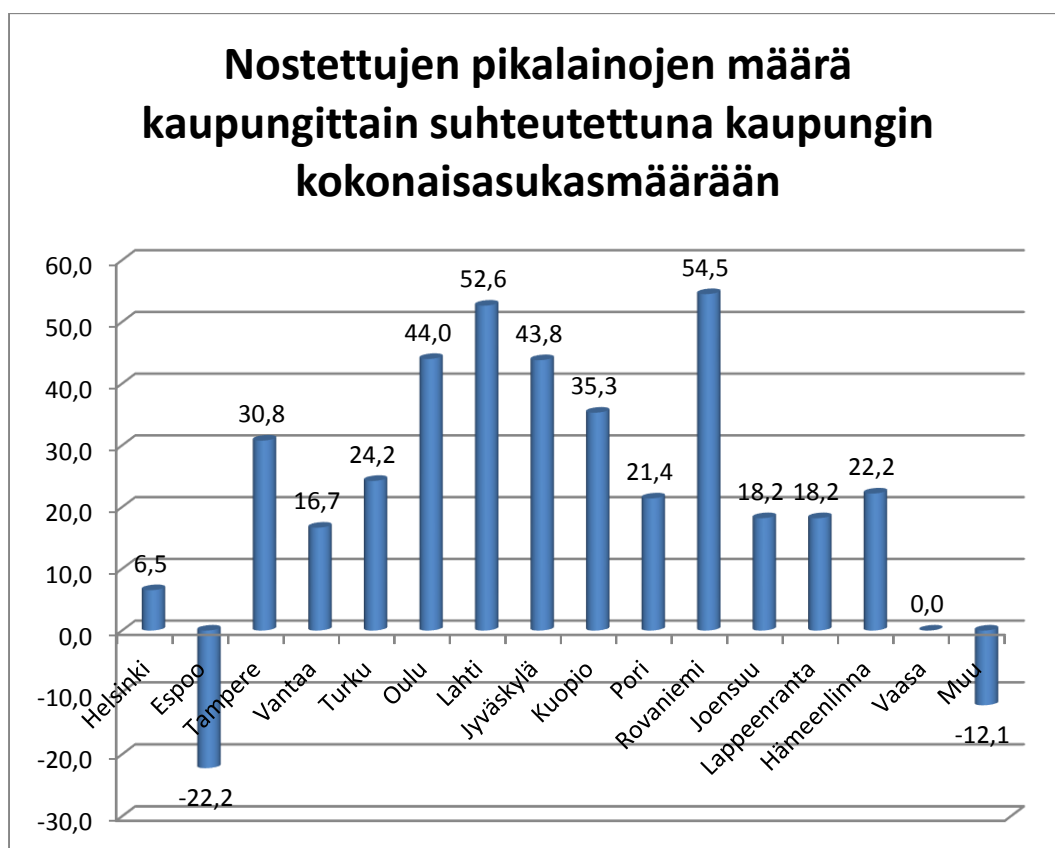
KUVIO 6. Erään factorin palveluja tarjoavan yrityksen pikalaina-asiakkaiden ikäjakauma satunnaisotannalla (n=1000) alkaen maaliskuulta 2007 (Salmenoja 2009, 32).





KUVIO 7. Erään factorin palveluja tarjoavan yrityksen pikalaina-asiakkaiden lainasummat satunnaisotannalla (n=1000) maaliskuulta 2007 (Salmenoja 2009, 35).

Olenius ja Salmenoja tarkastelevat pikalainojen ottajien jakautumista paikkakunnittain. Oleniuksen aineistosta (KUVIO 8) voidaan nähdä pikalainojen jakautumisen viidentoista Suomen suurimman kaupungin osalta. Tutkimusotannan aikana otettujen pikalainojen osuus on suhteutettu prosentteina kunkin kaupungin kokonaisasukasmäärään, jotta luvut ovat vertailukelpoisia. Oleniuksen ja Salmenojan aineistoissa oli huomionarvoista Espoon ja suurten kaupunkien ulkopuolelle jäävän muun alueen keskimääräistä pienempi pikalainaa ottaneiden osuus.



KUVIO 8. OPR Vakuus Oy:n pikalainaa ottaneiden osuus suhteutettuna kaupungin asukasmäärään viikolla 27 vuonna 2006 (Olenius 2008, 56).

Finanssialan keskusliiton (2012, 23) tutkimuksessa ikäryhmät jakautuivat täysin edellä mainituista tutkimuksista poiketen. Vuonna 2011 pikalainoja käytti 1,3 prosenttia (n=2393) suomalaisista. Ikäluokassa 20–28 vuotta pikalainoja nostettiin vähiten (0,8 prosenttia), ja ikäluokassa 40–49 vuotta eniten (2,3 prosenttia). Finanssialan keskusliiton edustaja (puhelu 12.9.2012) piti tutkimustulosta epäluotettavana, sillä tutkimuksen otanta oli jäänyt pikalainojen osalta varsin suppeaksi. Näin ollen Oleniuksen ja Salmenojan tutkimusotannan edustavuutta voidaan pitää luotettavampana.

Miehet ja naiset ottavat lähes yhtä paljon pikalainoja (Olenius 2008, 55; Salmenoja 2009, 45 & Rantala 2012, 6). Karkeana yleistykseenä noin puolet kaikista pikalaina-asiakkaista oli alle 35-vuotiaita, kuuluivat kategoriaan ”työntekijät” ja heidän bruttotulonsa olivat 20 000 – 35 000 euroa (Rantala 2012, 3-4). Olenius (2008, 80) on luonut profiilin pikalainan ottajasta, joka on keskimäärin 28-vuotias mies, asuu suuressa kaupungissa ja maksaa lainan takaisin noin kolme päivää eräpäivän jälkeen.

Pikalainojen yleistyessä lainoista aiheutuneet velkaongelmat ovat lisääntyneet jäljempänä kuvatulla tavalla. Lainsäädännön muuttamisella on pyritty ehkäisemään velkaongelmien syntyä. Kuluttajasuojalakiin on tehty vuoden 2005 jälkeen muutoksia muun muassa siten, että myös pieniä ja lyhytaikaisia luottoja markkinoitaessa on ilmoitettava luoton todellinen vuosikorko. Niin ikään kuluttajasuojalakiin on lisätty säännös, jolla palveluntarjoaja velvoitetaan huolellisesti todentamaan lainanhakijan henkilöllisyys ja kielletään pikalainan maksaminen asiakkaan tilille kello 23:n ja 7:n välisenä aikana.

Finanssivalvonta ilmoitti, että se ei valvo pikalainoja tarjoavia yrityksiä, koska ne eivät rahoittaneet toimintaansa yleisöltä otetuilla takaisinmaksettavilla varoilla eli talletuksilla tai joukkolainoilla (Rahoitustarkastus 2006b, 49). Toimintaa ei rinnastettu luottolaitoksen toimilupaa edellyttäväksi toiminnaksi. Valvonta siirtyi aluehallintaviraston alaisuuteen, jonne perustettiin pikalainayhtiöiden luotonantajarekisteri (Laki eräiden luotonantajien rekisteröinnistä 747/2010).

Kuluttajaluottoja koskeva lainsäädännön kokonaisuudistus vuosina 2009 ja 2010 oli vasta hetken aikaa ollut voimassa, kun havaittiin, että tehdyillä uudistuksilla ei

olennaisesti kyetty puuttumaan pikaluottoihin liittyviin velkaongelmiin (Oikeusministeriö 2012, 22 & Rantala 2012, 2). Julkinen keskustelu lainojen mielekkyydestä kuumeni. Keskustelua käytiin pikalainojen eettisyydestä ja mietittiin toimenpiteitä, joilla edelleen haitallisia lieveilmiöitä voitaisiin vähentää.

Kokoomusedustaja Kataja teki joulukuussa 2011 lakialoitteen, joka olisi kieltänyt kuluttajille myönnettävät pikaluotot kokonaan (Lakialoite 58/2011 vp). Samaan aikaan kokoomusedustaja Toivakka teki lakialoitteen, jonka tarkoituksena oli säännellä nykyistä tiukemmin pikaluottoja kuluttajalle myöntävien elinkeinonharjoittajien toimintaa (Lakialoite 59/2011 vp). Molemmat lakialoitteet keräsivät kansanedustajien enemmistön kannatuksen.

Oikeusministeri Brax (2011) oli ottanut asiaan aikaisemmin kantaa ja todennut täyskiellon ongelmalliseksi. Pikalainojen kieltäminen olisi hänen mukaan ollut epäjohtonmukaista, kun suurten lainojen ottaminen on joka tapauksessa mahdollista. Erilaiset rajoitukset olisivat voineet tulla kyseeseen. Seuraavaan hallitusohjelmaan tehtiin kirjaus pikalainojen sääntelyn tiukentamisesta (Valtioneuvosto 2011, 26). Hallituksen oikeusministeri Henriksson sanoi ryhdyttävän tarpeellisiin lainsäädäntötoimenpiteisiin pikalainatoiminnan rajoittamiseksi (Henriksson 2011).

Oikeusministeriö perusti lainsäädäntöä valmistelevan työryhmän, joka antoi 11. huhtikuuta 2012 esityksen toimenpiteistä (Oikeusministeriö 2012, 27–35), joilla pikalainatoiminnan ongelmallisia puolia voitiin vähentää. Ensisijaisena keinona työryhmä esitti rajoituksia luotonantajan oikeuteen periä kuluttajalta korkoa ja muita kustannuksia luotonaikana ja mahdollisissa maksuviivästystilanteissa. Keväällä 2013 eduskunta käsitteli asiaa ja hyväksyi lakimuutokset, joilla todellinen vuosikorko alle 2000 euron luotoissa rajattiin 50 prosenttiin lisättynä vuotuisella Suomen pankin ilmoittamalla viitekorolla (Hallituksen esitys 78/2012 vp).

1.1.2015 viitekorko oli 0,50 prosenttia (Suomen pankki 2015).

#### 4.3 Esimerkkejä pikalainoista maailmalla

USA:ssa pikalainaa lähinnä oleva järjestelmä on niin sanottu ”Payday loan”. Toiminta on käynnistynyt 1980-luvulla ja laajentunut sittemmin merkittävästi. Lainan koko vaihtelee 200 ja 500 dollarin välillä ja laina maksetaan tyypillisesti kahden viikon sisällä takaisin. Lainaprosessi etenee siten, että lainaaja allekirjoittaa shekin palkkapäivälle ja jättää sen lainan vastineeksi palveluntarjoajalle. Lisämaksusta shekin lunastuspäivää voidaan siirtää eli uudistaa laina. Joissakin osavaltioissa lainan uudistamista on rajoitettu ja asetettu ”viilentymisaikoja”, jolloin asiakkaalle ei myönnetä uutta lainaa. (Rantala 2012, 8 & Rekonen 2007, 10–11.)

Rantalan (2012, 9) mukaan lukuisilla tutkimuksilla on todettu Payday-lainojen aiheuttavan velkakierteitä. Kierrettä kuvaa tutkimustulos, jossa Payday-asiakkaista 10 prosenttia uusi lainan yli 14 kertaa yhden vuoden aikana. Laina uusittiin jatkamalla samaa lainaa maksamalla kulut tai ottamalla uusi laina korvaamaan vanha. Toisessa tutkimuksessa havaittiin, että 65 prosenttia Payday-lainojen volyymistä syntyy asiakkaista, jotka ottavat yli 12 lainaa vuoden aikana. Lisäksi on havaittu, että kahden vuoden tarkastelujaksolla ensimmäisen Payday-lainan ottaminen lisää riskiä ajautua henkilökohtaiseen konkurssiin. Muita lainavaihtoehtoja harkinneet sanoivat Payday-lainojen nopean ja helpon saatavuuden olleen tärkeimpiä syitä lainan ottamiseen muiden vaihtoehtojen sijaan.

Ruotsissa pikalainat ovat yleisesti käytössä, mutta keskeinen ero on positiivisen luottorekisterin käyttö (Rekonen 2007, 12). Positiivisesta luottorekisteristä kerrotaan enemmän jäljempänä, kappaleessa 4.6.

#### 4.4 Pikalainat ja velkaongelmat

Määriteltäessä pikalainoista aiheutuvia ongelmia, kyse ei ole summista absoluutissa mielessä, vaan henkilökohtaisesta maksukyvyystä ja otettujen pikalainojen kappalemäärästä (Rantala 2012, 26). Pikalainat ovat pääomaltaan suhteellisen pieniä ja niillä on vain vähäinen suora vaikutus kansantalouteen. Vuonna 2012 tilastointijakson 3. vuosineljänneksellä pikalainoja myönnettiin kotitalouksille 107 miljoonalla eurolla (Suomen virallinen tilasto SVT 2012b). Samaan aikaan vuoden 2012 syyskuun lopussa kotitalouksien kokonaislainamäärä oli 114 miljardia

euroa (Suomen virallinen tilasto SVT 2012b). Pikalainat muodostavat kokonaislainamäärästä vain vähäisen osan. Velkaongelman rakenteesta oli tutkimustietoa saatavilla tietyin tilastointiin liittyvin rajoituksin (Valkama & Mutttilainen 2008, 6-7 & Rantala 2012, 4-5).

Pikalainoja käyttävistä henkilöistä ei ollut saatavilla kattavaa tilastoa, mutta velkaongelmiin ajautuneet pikalainan käyttäjät tulivat tilastoissa ja tutkimuksissa näkyviin (Rantala 2012, 3-7). Velkaongelmiin (henkilöllä maksuhäiriömerkintä tai velkomustuomio) joutuneista pikalainoja ottaneista henkilöistä korostui 20–24-vuotiaiden ikäluokka (Valkama & Mutttilainen 2008, 40, 46; Rantala 2012, 6 & Oikeusministeriö 2012, 15).

Suurin osa pikalainoista maksetaan takaisin. Pienlainayhdistyksen mukaan pikalainoista päätyy vapaaehtoiseen perintään 15–20 prosenttia ja neljä prosenttia haastehakemuksen jättämiseen (Rantala 2012, 4). Oleniuksen (2008, 57) otannassa (n=3510) 2,6 prosenttia pikalainoista oli vuosi lainan ottamisen jälkeen maksamatta ja tästä osuudesta osa tullaan vielä maksamaan. Tyypillisesti laina maksetaan kolme päivää eräpäivän jälkeen.

Olenius (2008, 81–82) nostaa neljä merkittävää tekijää, joilla luottotappioita voidaan vähentää. 1) Pikalainan hakijan ikä tulisi olla enemmän kuin 18 vuotta, 2) asiakas on jo aikaisemmin ottanut ja hoitanut pikalainan, 3) laina on haettu tekstiviestin välityksellä nettihakemuksen sijaan ja 4) lainasumman tulisi olla pienehkö: 100 euron laina maksetaan todennäköisemmin kuin 200 euron laina. Luottotappioiden vähentämisen kannalta on tehokkaampaa nostaa pikalainan ikärajaa, kuin rajoittaa uusien asiakkaiden lainansaantia muilla tavoin. Olenius esittelee luottopisteytysmallin, jonka avulla luottotappioita voidaan vähentää.

Pikalainoista aiheutuvien velkaongelmien suorat vaikutukset kohdentuivat rajatulle joukolle (Valkama & Mutttilainen 2008, 39; Kaartinen, Autio & Lähteenmaa 2009, 120–121 & Rantala 2012, 5). Tälle ryhmälle velkaongelmien kohdentumisella on seurauksia henkilökohtaisella tasolla, kuten esimerkiksi taloudenhallinnan menettäminen, häpeän tunne ja jopa itsemurha-ajatukset. (Rantala 2012, 12–17).

Epäsuorat vaikutukset ulottuvat laajemmalle ja näkyvät esimerkiksi eri viranomaisten työmäärän lisääntymisenä, sukulaisten kokemana kuormituksena sekä opintojen keskeytyksinä (Rantala 2012, 25).

Pikalainoihin liittyvistä velkakierteistä on tutkimuksissa saatu näyttöä. Velkaongelman pahentuessa on tyypillistä, että maksuhäiriöitä alkaa kasaantua samoille henkilöille ja velkoja maksetaan uudella velalla. (Kaartinen & Lähteenmaa 2006, 47; Mann 2007, 384–388; Valkama & Muttilainen 2008, 61; Kaartinen, Autio & Lähteenmaa 2009, 128; Jakobsson 2011, 20 & Rantala 2012, 24–25). Pikalainan käyttöä voidaan pitää kasvavan velkaongelman indikaattorina (Kaartinen & Lähteenmaa 2006, 30; Persson 2007, 469; Kaartinen, Autio & Lähteenmaa 2009, 122; Murtomäki 2009, 82; Valkama & Muttilainen 2008, 68 & Rantala 2012, 25). Vastaavalla tavalla Yhdysvalloissa Payday -lainojen käytöllä ja velkaongelmien kasvulla on havaittu olevan yhteys (Skiba & Tobackman 2009, 21). Suomessa velkaongelmien taustalla pikalainat ovat vain yksi osa kokonaisuutta ja esimerkiksi kulutusluotot ovat yhä merkittävä osa (Rantala 2012, 26).

Oleniuksen (2008, 81–82) mukaan pikalainayrityksen pyrkimys luottotappioiden minimointiin ei takaa voiton maksimointia. Yrityksen kannalta hyviä asiakkaita ovat heikon maksukyvyn omaavat henkilöt, jotka maksavat lainoistaan erilaisia lisäkuluja ja korkoja, koska eivät voi maksaa lainaa eräpäivään mennessä. Vanhoille hyvän maksuhistorian omaaville asiakkaille pikalainoja voidaan myöntää suurempia summia, joka voi tukea vippikierteiden syntymistä.

Kaartinen, Autio & Lähteenmaa (2009, 122–125) muodostivat pikavippaajan kolme ideaalityyppiä: pakkotilanne, vippikierre ja huono-osaisuus. Pakkotilanteessa olevat (29 prosenttia pikalainaa ottaneista) ilmoittivat olleensa ”tilanteessa, jossa oli pakko turvautua pikavippiin tai kulutusluottoon”. Vippikierteessä olevat (35 prosenttia pikalainaa ottaneista) kertoivat ottaneensa pikalainaa kuudesti tai useammin. Huono-osaisuus -tyyppi (37 prosenttia pikalainaa ottaneista) muodostui vastaajan pienien tulojen tai työmarkkinoille sijoittumisen perusteella. Kaikissa kolmessa ryhmässä pikalainaa otettiin eniten nautintoaineiden ja juhlimisen rahoittamiseen. Ideaalityyppien erityispiirteinä pakkotilanne- ja vippikierretyyppien vastaajat käyttivät pikalainaa aiempien velkojen maksamiseen. Pakkotilanne erosi vippikierteestä jo pahentuneina taloudellisina vaikeuksina. Huono-osaisilla

luottotarpeet kohdistuivat pikemminkin arkisiin perustarpeisiin ja pikalainaa otettiin harvemmin.

Pikalainoihin liittyy ilmiö, jossa köyhin väestönosa joutuu maksamaan lainasta muuta väestöä keskimääräistä korkeampaa korkoa sekä kuluja (Valkama & Muttilainen 2008, 46–49 & Kaartinen, Autio & Lähteenmaa 2009, 120). Pikalaina-alaa on arvosteltu koronkiskonnasta, sillä todellinen vuosikorko saattoi kohota enimmillään jopa miljardeihin prosentteihin (Helsingin Sanomat 2008 & Televippi.fi 2012). Korkea korko ja lainojen nopea kierto ovat antaneet sijoitetulle pääomalle korkean tuoton. Pikalainoja tarjoavat yritykset ovat olleet varsin menestyneitä (Eronen & Vuorikoski 2008 & Helsingin Sanomat 2012). Toisaalta todellinen vuosikorko voi vääristää mielikuvaa luotonantajalle koituvista voitoista ja vuosikorko ei suoraviivaisesti täytä koronkiskonnan tunnusmerkistöä (Määttä 2010, 274 & Finanssivalvonta 2012). Pikalainayhtiön tulos syntyy lainojen nopeasta kierrosta (Olenius 2008, 33). Pikalainoihin on myös liittynyt epätervettä liiketoimintaa (Kuluttajavirasto 2012 & Kataja 2012).

Vuosikorko on tasapuolinen mittari vertailtaessa lainakustannuksia keskenään. Pienissä ja takaisinmaksuajaltaan lyhyissä lainoissa vuosikorko nousee nopeasti korkeaksi, koska laskelma kertoo lainarahan hinnan vuoden tarkastelujaksolla ja ottaa huomioon lainaan liittyvät muut kulut. Todellinen vuosikorko kohoaa nopeasti lainasumman ollessa pieni, laina-aika lyhyt ja lainasta perittävät kulut suuret suhteessa lainattavaan summaan. Todellinen vuosikorko kuvaa hyvin pikalainan kalleutta suhteessa moneen muuhun lainavaihtoehtoon. (Oikeusministeriön asetus kuluttajaluoton todellisesta vuosikorosta 2010/824 & Andersson 2012, 18.)

Pikalainat ovat saaneet laajaa julkisuutta ja asiaa on käsitelty ongelmakeskeisesti mediassa, eduskunnassa ja aiheeseen liittyvissä tutkimuksissa. Negatiivisesta julkisuudesta huolimatta pikalainojen määrät ovat aiemmin kuvatulla tavalla jatkaneet yhä kasvua, joka kertoo tuotteen todellisesta tarpeesta (Hiirsalmi, Lampi, Sallinen & Vesterinen 2012, 71). Lienee aiheellista kysyä, ovatko markkinat väärässä, sillä alan julkisuuskuvan ja kasvavan liiketoiminnan välillä on ilmeinen ristiriita.

Taloustieteeseen kuuluu rationaalisuuden oletus, jonka mukaan kuluttaja kykenee valitsemaan oman parhaansa. Näin ollen pikalainat ovat tarpeellisia, koska markkinoilla on tuotteelle kysyntää. Tolonen (2009, 57–59) puolustaa tutkielmassaan pikalainoja vetoamalla kuluttajien rationaalisuuteen. Tähän nojautuen hän kyseenalaistaa rajoitukset, joita tehtiin yöaikaan myönnettäviin pikalainoihin ja perustelee kantaansa yöaikaan ilmenevällä rahantarpeella esimerkiksi taksikyytiin tai auton polttoainetankkaukseen. Amerikassa Payday -lainoja on puolustettu kuluttajan rationaalisuuden ja sopimuksentekokyvykkyyden perusteella (Consumer Comments 2003, 1). Toisaalta markkinoiden rajoittaminen on usein tarpeellista, kun halutaan ehkäistä haitallisia vaikutuksia kuluttajien rajoitetun rationaalisuuden takia. Esimerkiksi alkoholin myyntirajoituksilla voidaan rajoittaa tuotteen saatavuutta vaikka sinällään menekkiä markkinoilla olisi.

Pikalainojen asiakkaaksi valikoituu ihmisiä, joille taloudenhallinta tuottaa vaikeuksia (Kaartinen & Lähteenmaa 2006, 44; Kaartinen, Autio & Lähteenmaa 2009, 124; Rantala 2012, 9 & Juurikkala 2012a, 456–460). Taloudenpidossa taitavammat henkilöt eivät joudu pikalainoihin turvautumaan (Juurikkala 2012a, 456–460). Pikalainaa ottaneita velkaongelmiin joutuneita henkilöitä yhdistää heikko pettymysten sietokyky (Murtomäki 2009, 83). Pikalainan ongelmalliseen käyttöön liittyy niiden helppous ja nopeus, jotka heikentävät rationaalista harkintaa (Kaartinen & Lähteenmaa 2006, 48; Runtuvuori 2008, 64; Jakobsson 2011, 97; Juurikkala 2012a, 452–460 & Rantala 2012, 26). On myös tehty havainto, jonka mukaan kuluttajat, joilla olisi mahdollisuus edulliseen lainaan, ottavat siitä huolimatta kalliimman pikalainan sen helppouden ja saatavuuden takia. Kuluttajien valinnat ohjaavat markkinoita, josta seuraa vääristymää puutteellisen kilpailun seurauksena. (Martin 2011, 47.)

#### 4.5 Pikalainan vaihtoehdot

Rekonen (2007, 37) esittää pikalainan vaihtoehtona panttilainaa. Rekosen mukaan panttilaina on maailman vanhin lainamuoto, jonka avulla voi hoitaa tilapäistä rahantarvetta. Panttilainauksessa pantataan jokin esine, arvopaperi tai muu vastaava



lainaa vastaan määrääjäksi. Rahan saa välittömästi mukaan. Lunastamatta jääneistä vakuuksista ei tule merkintää luottorekisteriin, jota voidaan pitää panttilainaamisen etuna. Käyttöä rajoittaa vaivalloinen prosessi.

Kilpailu asiakkaista on saanut panttilainaamot siirtymään sähköisiin palveluihin. Tästä esimerkkinä eLombard, joka tarjoaa asiakkaalle hinta-arvion pantattavalle esineelle valokuvan perusteella. Tämän jälkeen asiakas lähettää pantattavan esineen vakuutetussa lähetyksessä eLombardin toimipisteeseen ja saa tarkistetun arvion jälkeen rahat tilille (eLombard 2015a). Panttilaina ei estä velkakierrettä, mutta estää yli varojen elämisen.

Maailmalla ja myös Suomessa on syntynyt uusia yrityksiä, joiden liiketoiminta perustuu yksityislainojen välittämiseen (Hosking 2005, 15–16 & Rantala 2012, 2). Palvelua kutsutaan vertaislainaamiseksi, jossa lainan tarjoaja ja lainaa tarvitseva kohtaavat. Toimintamallissa transaktiokustannukset jäävät minimaalisiksi ja sähköinen asiointi on helppoa. Kulujen minimointi voidaan hyvittää edullisena korkona sekä lainaajalle, että lainaa tarjoavalle. Lainaamiseen sisältyvä riski jää kokonaisuudessaan lainaajalle, sillä lainaa ei myönnetä palvelun tarjoajan taseesta.

Toistaiseksi ei ole olemassa oikeuskäytäntöä siitä, miten vertaislainoissa kuluttajan asema määritellään. Tilanne on ongelmallinen etenkin sopimuksen muodostuksen osalta. Onko kyseessä kuluttajien välinen sopimus vai osallistuuko palvelun tarjoaja sopimukseen kolmantena osapuolena. Vastuun rajat ovat toistaiseksi epäselvät. Kuluttajien palveluun osoittaman luottamuksen lisääntyessä ja oikeuskäytännön tarkentuessa on vertaislainaaminen todellinen vaihtoehto pikalainoille.

Pikalainan vaihtoehtona voidaan nähdä myös yhteiskunnan tuet, kuten toimeentulotuki. Toimeentulotukihakemusten hidas käsittely on joissakin tapauksissa ajanut kuluttajia turvautumaan pikalainaan (Aluehallintovirasto 2010).

#### 4.6 Pikalainatoiminnan kehitysnäkymiä

Pikalainatoiminnan edelleen kehittäminen on tarpeellista. Eri tahot ovat ilmaisseet esimerkiksi positiivisen luottorekisterin tarpeellisuuden (Kokko 2011; Pohjala 2011, 97; Suomen Pienlainayhdistys 2012b & Eduskunta 2012, 3-20). Nyt Suo-

nessa on käytössä vain negatiivinen rekisteri mihin kirjataan velallisen maksuhäiriöt. Valtioneuvostossa käynnistyi selvitys positiivisten luottotietojen rekisteröinnistä (Valtioneuvosto 2011, 26). Positiiviseen luottorekisteriin kirjattaisiin asiakkaan eri tahoilta nostamat luotot ja lainaa myöntävän tahon olisi helppo tarkastaa asiakkaan velkojen kokonaistilanne. Näin voitaisiin välttyä ylivelkaantumiselta. Toisaalta on kyseenalaistettu positiivisen luottorekisterin kyky ehkäistä velkaongelmia. Juurikkala (2012a, 456–460) näkee rekisterissä kannustinongelman. Pikalainayritykset eivät halua täysin maksukyvyttömiä asiakkaita vaan ideaalinen asiakas on maksukyvyn rajoilla horjuva, joka joutuu ottamaan lisää lainaa vanhan lainan lyhentämiseen. Pikalainayritykset voivat käyttää luottorekisteriä ideaaliasiakaiden haarukointiin. Pohjoismaista vain Ruotsissa on positiivinen luottorekisteri käytössä (Jakobsson 2011, 52). Rekisteristä saadut kokemukset ovat Pohjalan (2011, 97) haastatteluaineiston mukaan olleet pääosin hyviä. Läpinäkyvyyden lisääntyminen ja kuluttajan ilmoittamien tietojen varmennettavuus nähtiin keskeisimpinä rekisterin tuomina hyötyinä. Asiakkaan luottojen kokonaismäärän lisäksi pikalainoja tarjoavalla yrityksellä tulisi olla asiakkaan verotiedot käytettävissä (Kokko 2011).

Pikalainat eivät tule häviämään sääntelystä huolimatta. On nähtävissä, että vuonna 2013 toteutetun sääntelyn seurauksena pikalainojen laina-ajat ovat kasvaneet ja lainasummat nousseet korkosääntelyn yläpuolelle.

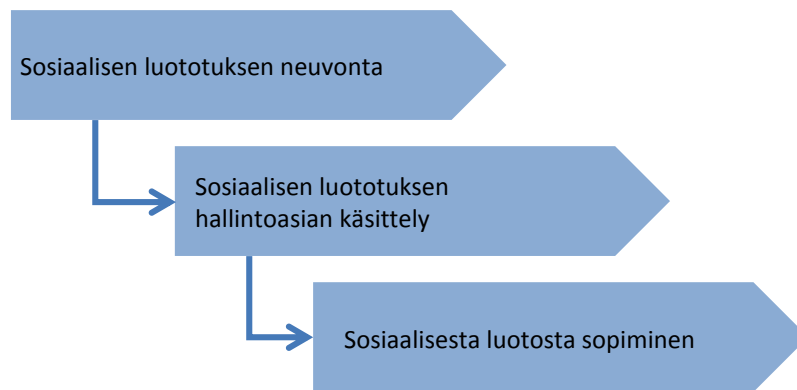
Pikalaina tai pikavippi on terminä menettämässä merkitystään. Pikalainan tilalle on tullut uusia lainatuotteita, kuten jatkuva luotto. Pikalainan ja pikavipin voisi korvata termillä pienlaina. Tällöin kyseessä olisi mikä tahansa summaltaan pieni kuluttajaluotto. Tilastokeskus käyttää tilastoinnissa jo termiä pienlaina.

## 5 SOSIAALINEN LUOTOTUS: TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA TIETOPERUSTA

### 5.1 Sosiaalisen luototuksen toimintamalli vuonna 2012

Sosiaalisen luototuksen toimintamallista laadittiin Sosiaali- ja terveysministeriön Sosiaalisen tietoteknologiahankkeen (Tikesos) yhteydessä toimintaprosessin tavoitetilan kuvauksia. Hankkeen tehtävänä oli kehittää sosiaalialan omista tarpeista lähtevää tietoteknologiaa asiakastyön tueksi (Sosiaaliportti 2012). Tavoitetilan kuvaukset olivat teoreettisia tulevaisuuden visioita, sillä esimerkiksi kuvauksissa esiintyvää kansallista sosiaalihuollon sähköistä arkistoa vasta suunnitellaan. Tikesos-hankkeen prosessikuvaukset ovat järkevä tapa kuvata sosiaalisen luototuksen toimintamallia, sillä vaihtoehtoisia kuvauksia ei ole saatavilla. Muita sosiaalisen luototuksen toimintaprosessien kuvauksia ei tullut kirjallisuuskatsauksessa ilmi.

Tikesos-hankeen dokumentoinnissa Miettinen, Röppänen ja Viinikainen (2011) kuvaavat sosiaalisen luototuksen tavoitetilan toimintaprosessit. Ydinprosesseja (KUVIO 9) ovat sosiaalisen luototuksen neuvonta, sosiaalisen luototuksen hallintoasian käsittely ja sosiaalisesta luotosta sopiminen. Peruslähtökohta on asiakastietojen sähköinen hallinta, joka mahdollistaa automatisoidut ja aiempaa sujuvammat käytännöt. Prosessit avataan kattavasti hankkeen dokumentoinnissa. Ohessa olevat kuvaukset ovat vain ydinprosessin ja toimintamallin tasolla.



KUVIO 9. Sosiaalisen luototuksen ydinprosessit (Miettinen, Röppänen & Viinikainen 2011, 8).

Sosiaalisen luoton hakemista edeltää tarvittaessa sosiaalisen luototuksen neuvonta. Hallintolaki velvoittaa viranomaista antamaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastaamaan asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin (Hallintolaki 2003/434, 8§). Neuvonnan prosessi (KUVIO 10) keskittyy henkilökohtaiseen tapaamiseen, jossa arvioidaan tarpeet ja edellytykset sosiaalisen luoton hakemiselle. Tarvittaessa asiakas ohjataan muiden palveluiden piiriin tai neuvotaan hakemuksen täyttämisessä.



KUVIO 10. Sosiaalisen luototuksen neuvonta (Miettinen, Röppänen & Viinikainen 2011, 8).

Sosiaalisen luototuksen hallintoasian käsittely (KUVIO 11) tulee vireille henkilön hakiessa luottoa. Hakemuksessa keskeisiä tietotarpeita ovat hakijan perustiedot, tiedot lainan määrästä, laina-ajasta ja käyttökohteesta, tiedot hakijan varallisuudesta ja veloista, nettotuloista, menoista ja arvio lainan hoitokuluihin käytettävistä varoista. Tarvittavat tositteet liitetään hakemukseen. Selvittämisvaiheessa asiakkaan antamat tiedot tarkistetaan ja tarvittaessa häneltä tai muilta yhteistyötahoilta pyydetään lisäselvitystä. Selvityksen valmistuttua tehdään päätös sosiaalisesta luotosta. Päätöksen valmisteluun kuuluu asiakkaan maksuvaralaskelman laatiminen. Päätöksessä on mainittava luoton käyttötarkoitus, luoton suuruus ja luotosta perittävä korko. Lisäksi päätöksessä on oltava muutoksenhakuohjeistus. Hakemuksen hylkäävässä päätöksessä on esitettävä hylkäämisen perustelut.



KUVIO 11. Sosiaalisen luototuksen hallintoasian käsittely (Miettinen, Röp-  
pänen & Viinikainen 2011, 11).

Sosiaalisesta luotosta sopiminen (KUVIO 12) seuraa myönteistä luottopäätöstä. Prosessi käynnistyy hakijan varatessa ajan sopimuksen laatimista varten. Laki sosiaalisesta luototuksesta (2002) toteaa, että sosiaalisesta luotosta on tehtävä kirjallinen sopimus, josta on annettava yksi kappale molemmille osapuolille. Sopimuksessa on määriteltävä luoton käyttötarkoitus, luoton määrä, luoton korko, luoton takaisinmaksuerien suuruus ja eräpäivät sekä muut takaisinmaksuehdot. Luoton myöntäminen edellyttää vapaaehtoisen maksuhäiriömerkinnän tekemistä. Sopimuksen toteutusta seurataan asiakkaan takaisinmaksuerien kautta. Mikäli eräpäivä ylitetään, lähetetään asiakkaalle maksukehoitus ja edelleen maksun viivästyessä maksuvaatimus.



KUVIO 12. Sosiaalisesta luotosta sopiminen (Miettinen, Röppänen & Viinikainen 2011, 15).

## 5.2 Sosiaalisen luototuksen tilanne Suomessa

Suomalaisen sosiaalisen luototuksen yhtenä pioneerina voidaan pitää Takuu-Säätiötä. Kehittäminen lähti käyntiin Sosiaali- ja terveysministeriön lokakuussa 1997 asettaman velkaongelmatyöryhmän esityksen perusteella. Kotitalouksien velkaongelmat olivat lisääntyneet 1990-luvun laman seurauksena ja tilanteeseen haluttiin etsiä uusia ratkaisuja. Työryhmä arvioi kansainvälisen kokemuksen pohjalta sosiaalisen luototuksen kehittämistä Suomessa. (Wartiainen 2006, 7.) Sosiaalinen luototus on vuodesta 2002 ollut osa suomalaista lainsäädäntöä ja sosiaaliturvajärjestelmää.

Sosiaalisen luototuksen järjestäminen on kunnalle vapaaehtoinen tehtävä ja kunta voi järjestää sosiaalista luototusta päättämässään laajuudessa. Jos kunta päättää järjestää sosiaalista luototusta, kunnan tulee määritellä sosiaalisen luoton myöntämisen perusteet. (Laki sosiaalisesta luototuksesta 2002, 2§.)

Kuntien tavat järjestää sosiaalista luototusta vaihtelevat. Lainsäätäjä on pyrkinyt jättämään väljät raamit harkita kuntakohtaisesti luoton järjestämistapaa ja laajuutta. Tästä johtuen on kuntiin muodostunut erilaisia painotuksia ja yhden toimintamallin määrittelemine on mahdotonta. Lainsäädäntöön on kuitenkin asetettu tiettyjä reunaehtoja, joilla voidaan määrittää sosiaalisen luototuksen toimintamallia. Erityisesti laki sosiaalisesta luototuksesta määrittää toimintamallin puitteita, ja lainsäädännön muut säännökset, periaatteet ja lainkohdat täydentävät sitä. Oppaassa ”sosiaalisen luototuksen käynnistäjälle” mainitaan sosiaalihuollon yleiset säännökset, yhdenvertaisuuden, objektiivisuuden, tarkoitussidonnaisuuden ja suhteellisuuden periaatteet. Lainsäädännöstä mainitaan kuntalaki ja hallintolaki,

joita sosiaalisen luotonuksen järjestäjän tulee noudattaa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003, 11).

Lähtökohta on, että kunnan on itse määriteltävä kenelle ja mitä tarkoitusta varten sosiaalista luottoa myönnetään, sekä miten luottoa haetaan ja minkä verran sitä voi saada. Sosiaalinen luototus ei ole asiakkaalle subjektiivinen oikeus, vaan luoton myöntäminen perustuu asiakaskohtaiseen harkintaan. (Kärki 2007, 8.) Sosiaalisella luototuksella on kiinteä yhteys kunnan sosiaalihuoltoon. Luototus on keino edistää pienituloisten ja vähävaraisten kuntalaisten taloudellista selviytymistä ja itsenäistä suoriutumista. Lainaa on myönnetty esimerkiksi taloudellisen tilanteen tasapainottamiseen, velkakierteen katkaisemiseen, kodin hankintoihin, kuntoutumiseen, työllistymiseen, asumisen turvaamiseen tai sosiaalisen kriisin ylittämiseen.

Sosiaalisen luoton avulla yksilön ja perheen on mahdollista tasapainottaa ja korjata talouttaan. Luotonuksen avulla voidaan ehkäistä ja korjata ensisijaisesti taloudellista syrjäytymistä sekä taloudellisiin ongelmiin liittyviä sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia. Luoton hakemisen ja takaisinmaksuajan kuluessa voidaan myös antaa neuvontaa ja ohjausta taloudellisten asioiden hoitamisesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003, 10.)

Kuopion kaupunki käyttää sosiaalista luottoa pitkäaikaistyöttömien työllistymissuunnitelmaan, kuntoutumiseen, työllistymiseen tai koulutukseen liittyvänä aktiivivana työmenetelmänä. Luottoa voidaan myöntää esimerkiksi henkilön talouden hallintaan saattamiseen, ulosotossa olevien saatavien maksamiseen tai velkakierteen katkaisemiseen (Kuopion kaupunki 2012). Lahden kaupunki myöntää sosiaalista luottoa esimerkiksi pienyritystoiminnan tukemiseen (Lahden kaupunki 2012).

Sosiaalinen luototus on vain harvassa kunnassa käytössä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (Arajärvi 2010, 3) kuntakyselyn mukaan alle 10 prosenttia kyselyyn vastanneista kunnista tarjosi sosiaalisen luoton mahdollisuutta kuntalaisilleen. Käytännössä tämä tarkoittaa suurimpia kuntia, jolloin väestön kokonaismäärästä noin 40 prosenttia on palvelun piirissä.

Paltamon kunta Kainuussa kokeili työllistämismallia, jossa tavoitteena oli työllistää kunnan kaikki työttömät työnhakijat ikään ja työkykyyn katsomatta. Kunta ei

ole ottanut käyttöön sosiaalista luototusta. Paltamon työllistämismallin vaikutusten arviointitutkimuksessa todetaan, että sosiaalinen luototus olisi voinut auttaa monia velkaongelmissa olevia. Ylivelkaantuminen ja ulosottoon menneet velat vähensivät ihmisillä motivaatiota työllistyä. Ylivelkaantumisen takia saattoi toimeentulotuen tarve säilyä, vaikka ihminen työllistyi hankkeen avulla. Sosiaalisella luotolla saataisiin ulosottoon mennyt velkataakka hallintaan ja kannustinloukku työllistymisen esteenä purettua. (Kokko, Nenonen, Martelin & Koskinen 2013, 319, 325.)

Sosiaalinen luotto on todettu toimivaksi välineeksi syrjäytymisen torjunnassa (Iivari 2004, 45; Katiska 2008, 37 & Rantala & Tarkkala 2009, 74). Vaatimus sosiaalisen luototuksen kehittämisestä on noussut useilta eri tahoilta (Persson 2007, 475; Salmela 2010, 102; Valtioneuvosto 2011, 26 & Oikeusministeriö 2012, 27). Sosiaalisen luototuksen kehittäminen oli mainittu Kataisen hallitusohjelmassa (Valtioneuvosto 2011, 26).

### 5.3 Sosiaalisen luototuksen ongelmat

Hakomäki (2006, 75–77) on tutkinut yhdenvertaisuuden toteutumista sosiaalisen luototuksen järjestämisessä. Hän toteaa, että lainvalmisteluaineiston perusteella lainsäätäjän tarkoituksena oli lakia säätäessä luoda sosiaalisesta luototuksesta koko maan kattava järjestelmä taloudellisesti syrjäytyneiden tueksi. Käytännössä on sosiaalisen luototuksen hyödyntäminen jäänyt kunnissa vähäiseksi (Arajärvi 2010, 1). Perustuslakivaliokunta on todennut kuntien asukkaiden olevan eri asemassa riippuen siitä, onko kunta päättänyt järjestää sosiaalista luototusta. Samalla perustuslakivaliokunta ei ole pitänyt tätä perustuslaillisen yhdenvertaisuussäätelyn vastaisena, koska laki sosiaalisesta luototuksesta voidaan säätää tavallisen lain säätämisyksessä (Perustuslakivaliokunta 43/2002 vp).

Pienten kuntien on vaikea järjestää sosiaalista luototusta itse, koska tarvetta ja resursseja on vähemmän (Katiska 2008, 1). Näin siitä huolimatta, että valtio maksaa kunnille sosiaalisen luototuksen järjestämisestä aiheutuviin henkilöstökuluihin korvausta valtionosuusjärjestelmän kautta. Kunnille maksettava osuus on sama



riippumatta siitä, järjestääkö kunta sosiaalista luototusta vai ei. Olemassa ollut järjestelmä ei ole kannustanut kuntia ottamaan sosiaalista luototusta käyttöön, koska korvaus ei ole tosiasiallisesta järjestämisestä riippuvainen. (Ilmonen 2013.)

Luotolla on lähes yksinomaan maksettu asiakkaan aikaisempia velkoja, jolloin toiminta on ollut reagointia jo tapahtuneeseen ylivelkatilanteeseen (Luotonen 2013 & Ilmonen 2013). Sosiaalinen luototus ei ole tältä osin vastannut toivotulla tavalla sille asetettuja tavoitteita. Tavoitteena oli ennaltaehkäistä ylivelkaantumista (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002, 1§). Vaikka ihmiset ovat hakeneet sosiaalista luottoa vanhojen velkojen hoitamiseen, on luoton takaisinmaksu sujunut enimmäkseen hyvin ja luottotappiot jääneet vähäisiksi.

Iivarin (2004, 44) tutkimuksessa 6 prosenttia sosiaalisista luotoista jäi kokonaan maksamatta. Tutkimusaineiston muodostivat sosiaalisen luototuksen kokeilupaikkakunnilta vuoden 1999 lopulta aina vuoden 2003 syyskuuhun saakka kerätty aineisto. Helsingin kaupungin sosiaalisista luotoista on jäänyt maksamatta 10 prosenttia (Olenius 2008, 80). Samaan lukuun ovat päätyneet Isomursu ja Nissilä (2002, 16, 41). He tutkivat Helsingin kaupungissa vuosina 1999–2001 myönnettujen sosiaalisten luottojen takaisinmaksuvaikeuksia. Tutkimusaineisto käsitti tapaukset, joissa luottosopimus oli irtisanottu maksuvaikeuksien takia. Aineisto kerättiin arkistoselvityksenä (n=62) ja haastatteluinä (n=6). Myönnettyistä sosiaalisista luotoista irtisanottiin 10 prosenttia. Luotoista jäi kokonaan maksamatta (henkilöltä ei tullut yhtäkään lyhennystä) 2 prosenttia. Sosiaalisen luoton takaisinmaksuvaikeudet keskittyivät yksinhuoltajille. Vantaan kaupungin myöntämistä sosiaalisista luotoista jäi kokonaan maksamatta noin 5 prosenttia (Luotonen 2013).

Sosiaalisen luototuksen tavoitteena on edistää henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002, 1§). Toimintaprosessiin on kuvattu miten luotto neuvotaan, käsitellään ja sovitaan. Prosessi päättyy sosiaalista luottoa koskevan sopimuksen toteutuksen seurantaan (KUVIO 12). Prosessissa painotetaan toimenpiteitä ennen luoton myöntämistä, ja luoton myöntämisen jälkeen lähinnä seurataan tilannetta.

#### 5.4 Sosiaalisen luoton vaihtoehdot

Sosiaalisen luoton vaihtoehto voi pienituloisen asiakkaan kohdalla olla toimeentulotuki. Pienituloinen asiakas saattaa jo olla toimeentulotuen asiakkaana tai yllättävä kertaluontoinen meno voi johtaa hakeutumaan toimeentulotuen asiakkaaksi. Sosiaali- ja terveysministeriö (2013, 119) on julkaissut oppaan toimeentulotukilain soveltajille. Oppaassa esitetään, että sosiaalinen luototus on yllättävän kerta-hankinnan rahoittamiseen sopiva järjestely, jos kunnassa vain on otettu luototus käyttöön. Sosiaalisen luoton saamisen mahdollisuus tai tosiasiallinen saaminen ei saa kuitenkaan estää toimeentulotuen myöntämistä. Oppaassa korostetaan, että erityisesti toimeentulotuen varassa pitkäaikaisesti elävät asiakkaat eivät aina lisäksi saa sosiaalista luototusta, koska luoton myöntäminen edellyttää kykyä maksaa laina takaisin. Oppaassa mainitaan, että tietyissä tilanteissa asiakaskohtaisen harkinnan perusteella voidaan todeta, että asiakkaan tarvitsema väline tai laite on henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuen tarpeen, mutta että asiakkaalta ei voida edellyttää säästämistä tai edellä kuvattua sosiaalisen luoton ottamista. Näissä tilanteissa voidaan siis myöntää täydentävää toimeentulotukea.

Toimeentulotuen luonteeseen kuuluu sen viimesijaisuus ja ihmisen välttämättömän toimeentulon turvaaminen. Toimeentulotukea saavan asiakkaan maksuvara on marginaalinen, joka estää sosiaalisen luoton myöntämisen.

Toinen sosiaalisen luoton vaihtoehto on mikroluotto. Mikroluotto on lähinnä kehitysmaissa tapahtuvaa pienten rahasummien lainaamista ihmisille, jotka ovat niin köyhiä, että eivät perinteisten määritelmien mukaan ole luottokelpoisia. Mikroluottotoiminnan mahdollisuuksia on kartoitettu EU:n alueella (European Commission 2005). On kuitenkin todettu, että mikroluotto ei ole kehittyneiden talouksien toimintamalli.

Mikroluotoista tuli laajasti tunnettu toimintamuoto kun Grameen pankin perustaja, tohtori Muhammad Yunus, voitti Nobel palkinnon. Toiminta sai alkunsa, kun Yunus lainasi omia varojaan mahdollistaen näin köyhimmän väestönsosan aloittaa pienimuotoisen yrittäjyyden. Ihmiset ostivat myytäviä tuotteita tai pieneen tuotan-

toon sopivia laitteita ja hankituilla tuloilla maksoivat lainan takaisin. Huomionarvoinen löytö oli suhteellisen korkea takaisinmaksuprosentti. Grameen pankki on ensimmäisiä mikroluottoja myöntäviä organisaatioita.

Mikroluoton keskeinen menetelmä, jota voidaan kutsua myös Grameen pankin toimintamalliksi, on takausryhmä (Pulfer 2008, 23–24). Tämä tarkoittaa lainan myöntämistä ryhmälle, jonka jäsenet saavat kukin vuorollaan oman osuuden lainasta. Lainassa ei ole vakuuksia, ajanjakso on lyhyt ja sitoutuminen jaettu. Ryhmän jäsenen tulee ensin maksaa lainansa takaisin, jonka jälkeen seuraava saa vasta oman lainaeränsä. Ryhmän puheenjohtajalle laina myönnetään viimeisenä.

Mikroluottotoiminta on kaupallistunut. Alan kasvu, kilpailun lisääntyminen, voiton tavoittelu ja kansainvälisen rahoituksen lisääntyminen ovat muuttaneet toiminnan luonnetta. Kansainväliset pankit ovat tuoneet uusia rahoitustuotteita, kuten joukkovelkakirjat, joilla mikroluottoriskiä pyritään hajauttamaan. Esimerkiksi pankit Citigroup ja Morgan Stanley ovat luoneet tuotteita, kuten ”collateralized loan obligation”, joiden kautta sijoittajat, velalliset ja pankki voivat hyötyä toisistaan (Pulfer 2008, 23–24 & Partanen 2008, 22). Vastaavia tuotteita pidetään syynä Amerikan asuntoluottokriisin syntyyn.

Mikroluottotoiminnan kannattavuus perustuu lainasta perittävään korkeaan korkoon. Syyt korkeaan korkoon ovat ilmeiset. Pienten summien lainaaminen suuralle joukolle ihmisiä ilman takauksia luo kustannuksia. Toisaalta korkea korkoprosentti takaa sijoitetulle rahalle erinomaisen tuoton. Esimerkiksi Meksikossa mikroluottoihin erikoistunut pankki Compartamos perii myöntämistään luotoista keskimäärin 86 prosentin korkoa. Vuonna 2005 pankki saattoi maksaa sijoittajille korkeaa tuottoa, kun ROAE (return on average equity) nousi 56 prosenttiin. Keskimäärin Meksikossa pankkien ROAE luku on 15 prosenttia. (Pulfer 2008, 23–24.)

## 5.5 Sosiaalisen luototuksen kehitysnäkymiä

Sosiaalinen luototus sai vuonna 2002 lain säätämisestä alkaen olla sellaisenaan rauhassa, kunnes vuonna 2011 hallitusohjelmaan kirjattiin toiminnan kehittäminen (Valtioneuvosto 2011, 26). Loppuvuodesta 2014 nimettiin Rissanen sosiaalisen

luototuksen selvityshenkilöksi. Hänen työnä on suunnitella suuntaviivat ja ratkaisuehdotukset kehittämistyöhön, esittää organisaatio- ja rahoitusmalleja luototuksen järjestämiseksi kunnissa ja arvioida tarve ja mahdollisuudet perustaa erityisluottojärjestelmä. Tavoitteena on, että sosiaalinen luototus otetaan koko maassa käyttöön. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen tavoitteena on luoda uudenlainen palvelurakenne koko maahan. Toteutuessaan se tuo palveluiden järjestämisvastuun laajemmalle aluekokonaisuudelle, jolloin sosiaalisen luototuksen käyttöönotto tulee todennäköisesti helpottumaan suuremman asukaspohjan ja yhtenäisten rahoitusratkaisujen seurauksena. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b.)

## 6 SOSIAALINEN PIENLAINA

### 6.1 Pikalainoista nousevat kehitysideat sosiaaliseen pienlainaan

Pikalainoissa on paljon hyviä ominaisuuksia. Laina on nopeasti saatavilla, hakuprosessi pitkälle automatisoitu ja toiminta valtakunnallista. Pikalainan toimintamallissa näkyy asiakaspalvelu ja halu vastata asiakkaan tarpeeseen. Pikalainoja tarjoavat yritykset toimivat kilpaillailla lainamarkkinoilla. Menestyminen edellyttää, että tarjottu palvelu ylittää asiakkaan odotukset ja kilpailijan asettaman laatutason. Pikalaina tuo asiakkaalle lisäarvoa.

Pikalaina vastaa asiakkaan lainatarpeeseen. Tiukka taloudellinen tilanne rajaa ihmisen valinnanmahdollisuuksia ja sulkee kriisitilanteessa vaihtoehtoisia ulospääsytieto. Pikalaina voi tuoda asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen joustoa ja mahdollistaa talouden suunnittelua. Laina on saatavilla sähköisen asioinnin ansiosta nopeasti, helposti ja missä päin Suomea tahansa. Tarvittaessa yhteyttä voidaan pitää myös sähköpostilla, yhtiön internetsivun chat-ikkunassa, tekstiviestillä, puhelimella ja tavallisella kirjeellä. Käsitystä asiakasystävällisestä tuotteesta tukee lisäksi oma kokemukseni pikalainan ottamisesta. Pikalaina vastasi nopeasti ja helposti lainatarpeeseen ja asiointi oli sujuvaa yhteydenpitokanavien avulla.

Pikalainayhtiöt toimivat valtakunnallisesti. Toimintamalli on rakennettu keskusjohtoisesti. Asiakkaan on mahdollista saada palvelua koko maassa yhtä lailla kaupungissa kuin harvaan asutuilla alueilla. Sosiaalinen pienlaina tulisi järjestää keskusjohtoisesti kattaen koko Suomen.

Myös pikalainojen puutteita tuli esiin. Pikalainoissa on ollut kohtuuttomia ehtoja koroissa ja perinnässä. Rekonen (2007, 44) vertaa pikalainan korkoa ja panttilainan korkoa toisiinsa ja toteaa pikalainan olevan vakuudetonta ja korkeariskistä, joten koron tulee olla suhteessa korkeampi. Hänen mukaansa sopiva korkotaso olisi enintään 2,5 kertaa vähäriskistä panttilainaa korkeampi. Nykyinen panttilaina on koroltaan 2,5-5 prosenttia (eLombard 2015b). Luotosta perittävät kulut tulee sosiaalisessa pienlainassa olla kohtuullisia.

Asiakkaan maksukyky tulee luottoanalyysin avulla selvittää riittävän laajasti.

Asiakasta ei tule saattaa velkaongelmiin sosiaalisella pienlainalla. Pikalainayhtiöt

haarukoivat asiakkaita luottoanalyysin avulla ja käyttivät usein ulkopuolista palvelua luottoanalyysin tekoon (Olenius 2008). Luottoanalyysiin voidaan sisällyttää ylivelkaantumista ja ylivelkaantumisen riskiä kartoittavia kysymyksiä. Riskiasiakkaat saadaan valikoitua ja heille voidaan osoittaa vankempaa tukea. Näin asiakkaan tilanteeseen voidaan luottoanalyysin avulla vaikuttaa ennaltaehkäisevästi ennen ylivelkatilanteen syntymistä.

Sosiaalisen pienlainan kehittämisessä tulee kiinnittää huomiota asiakkaan harkinta-aikaan. Oli nähtävissä tilanteita, joissa ylivelkatilanteeseen oli ajauduttu pikaistuksissa ja harkitsematta tehdyn lainanoton tuloksena (Autio, Wilska, Kaartinen & Lähteenmaa 2009, 412). Juurikkala (2012b, 6) käsittelee esseekokoelmassa psykologian ja moraalin merkitystä taloustieteessä. Hän kehitti psykologiseen taloustieteeseen perustuvaa paternalismin teoriaa avuksi kuluttajaluottomarkkinoiden sääntelyyn. Sosiaalisen pienlainan tulee sisältää holhoavia elementtejä. Hakemusprosessissa on oltava harkinta-aika, jolloin asiakas velvoitetaan henkilökohtaisesti tapaamaan asiakaspalvelijaa hakemuksen jättämisen jälkeen. Tapaamisella vahvistetaan todisteellisesti asiakkaan hakemuksessa antamat tiedot, neuvotellaan tarvittavasta tuesta ja laaditaan luottosopimus.

## 6.2 Sosiaalisesta luototuksesta nousevat kehitysideat sosiaaliseen pienlainaan

Sosiaalisen luototuksen vahvuuksia ovat asiakkaan henkilökohtainen tapaaminen, kohtuuehtoisuus ja pyrkimys ehkäistä maksukyvyltään alentuneen asiakaskunnan itse aiheuttama taloudellinen vahinko. Sosiaalinen luototus on osa sosiaalihuoltoa.

Asiakkaan hakiessa sosiaalista luottoa hänet tavataan henkilökohtaisesti ja hänen tilanne selvitetään perusteellisesti. Takaisinmaksuvaikeuksia voidaan ehkäistä perehtymällä yhdessä asiakkaan kanssa hänen taloudelliseen tilanteeseensa ja keskustelemalla mahdollisista talouteen vaikuttavista riskitekijöistä. Maksamattomien luottojen taustalla näyttää olevan samoja syitä, joiden takia sosiaalista luottoa on haettu (Isomursu & Nissilä 2002, 41).

Sosiaalinen luototus on asiakkaalle kohtuuehtoista. Luotosta voidaan periä kohtuullista korkoa, joka on johtanut siihen, että toiminnasta on kertynyt kunnille korkotuloja (Iivari 2004, 3). Myös sosiaalisesta pienlainasta tulee periä kohtuullista

korkoa. Perittävä korko tulee olla asiakkaiden riskiprofiili huomioiden sosiaalista luototusta korkeampi ja lainasta tulee periä myös muita kuluja. Perittävät kulut takaavat sen, että laina ei muodostu lahjaksi. Ihannetilanteessa sosiaalisen pienlainan kaikki toimintakulut katetaan asiakkailta saatavilla tuloilla. Tavoitteena voidaan pitää, että tulot kattaisivat vähintään syntyneet luottotappiot. Samalla toiminnan tulee olla voittoa tavoittelematonta.

Sosiaalinen luototus on osa sosiaaliturvaa. Lainsäädännössä määritellään sosiaalisen luototus osana sosiaalihuoltoa. Erikseen säädetään suhteesta toimeentulotukseen. Tämä määrittely tulee sosiaalisessa pienlainassa säilyttää. Toimeentulotuksessa ei sosiaalista pienlainaa tule ottaa tulona huomioon. Mikäli asiakkaalle myönnetty laina tulkitaan tuloksi, menetetään lainan antama jousto asiakkaan taloudenhoitoon.

Sosiaalinen luototus on toimintaa lainamarkkinoilla. Lainsäädäntöä, kuten korkolaki, laki saatavien perinnästä ja kuluttajansuojalaki, tulee myös tältä osin noudattaa. Warttinen (2006) on tutkinut sosiaalista luottoa ammatillisten toimijoiden ulottuvuudesta. Hänen tutkimuksessaan ilmenee, että sosiaalityöltä vaaditaan uusia toimintatapoja ja uudenlaista ammattitaitoa markkinalähtöisessä toimintamallissa. Esimerkiksi ylivelkaantuneiden kotitalouksien tilanne edellyttää velkaneuvonnan tuntemusta. Sosiaalisen luoton on osaltaan nähty vastaavan sosiaalityössä muun muassa tähän tarpeeseen.

Sosiaalisen luoton saatavuudessa on kuntakohtaisia eroja (Arajärvi 2010, 1). Pienille kunnille luototuksen järjestäminen on muodostunut mahdottomaksi resursien ja tarpeen vähäisyyden takia. Lisäksi kunnissa on käytävä kankea hallinnollinen menettely ennen sosiaalisen luototuksen käynnistymistä. Sosiaalinen pienlaina tulee järjestää valtakunnallisesti. Keskusjohtoinen järjestämistapa jakaisi toiminnasta syntyviä kustannuksia useamman toimijan kesken ja mahdollistaisi palvelun tarjoamisen myös vähäisen tarpeen alueilla. Keskusjohtoisesti organisoitu toiminta on taloudellisesti edullista. Lainoja myönnetään suuremmasta rahastosta, jolloin toiminta on vakaampaa.

Sosiaalinen luototus on painottunut velkaongelmien ratkaisussa pikemminkin reagointiin kuin ennaltaehkäisyyn. Luottoja on myönnetty lähinnä vanhojen lainojen

maksamiseen (Luotonen 2013 & Ilmonen 2013). Tästä huolimatta sosiaalisella luotolla on mahdollista estää alkamassa olevan syrjäytymisprosessin muuttuminen syrjäytymiseksi (Katiska 2008, 37). Reagoivasta toimintamallista on kuitenkin päästävä kohti ennaltaehkäisevää toimintaa. Sosiaalisen pienlainan toimintaprosessi tulee olla ketterä. Sähköinen asiointi, keskusjohtoinen järjestämistapa, luottoanalyysi ja prosessin jatkuva kehittäminen mahdollistavat ketteryyden ja vahvistavat luoton ennaltaehkäisevää puolta. Etenkin luottoanalyysin hyödyntäminen riskiasiakkaiden haarukointiin on ennaltaehkäisyä parhaimmillaan.

Sosiaalinen luototus on saatavissa hyvin rajatulle ryhmälle. Saadakseen sosiaalisen luoton ei asiakkaalla tule olla pienituloisuuden ja vähävaraisuuden vuoksi muulla tavoin mahdollisuutta saada kohtuuehtoista luottoa ja hänellä on oltava kyky suoriutua luoton takaisinmaksusta (Laki sosiaalisesta luototuksesta 2002, 4§). Tiukalla rajauksella on vaikutusta siihen, että useimmat asiakkaat ovat jo ylivelkatilanteessa. Jotta saavutetaan ennaltaehkäisevä ominaisuus, on mielestäni asiakasryhmää laajennettava. Suuremmasta asiakasmäärästä voidaan ylivelkaantumisen riskissä olevat ihmiset valita ennakoiden.

Sosiaalinen pienlaina on lainasummaltaan sosiaalista luottoa pienempi. Asiakasharkinnassa voidaan olla avoimempia summista koituvan vähäisemmän riskin vuoksi. Sosiaalinen pienlaina voidaan maksaa esimerkiksi toimeentulotukea saavalle asiakkaalle, koska perusosasta asiakas kykenee vielä hoitamaan pientä muutamien kymmenen euron kuukausilyhennystä. Laina tulee myöntää myös vakaamman maksukyvyyn omaavalle asiakkaalle. Asiakas voi olla poikkeuksellisessa elämäntilanteessa maksukyvyystään huolimatta ja vaarassa ylivelkaantua.

Sosiaalisen luototuksen hakuprosessi on raskas ja virkavaltainen. Hakuprosessissa painottuu monimutkainen hakemus- ja hallintoasian käsittely (Miettinen, Röppänen & Viinikainen 2011, 8). Yksi ydinprosesseista on hallintoasian käsittely, neuvonnan ja luotosta sopimisen ohella. Näyttää siltä, että sosiaalisen luototuksen toimintaprosessi on laadittu enemmän virkamiestä silmällä pitäen, kuin asiakasta kuunnellen. Asiakasnäkökulman voisi prosessissa nostaa keskeisemmäksi. Usein pienehkö lainatarve on asiakkaalla akuutti. Nykyinen toimintaprosessi ei mahdollista nopeaa lainatarpeeseen vastaamista, vaan asiakkaan on äkillisessä tilanteessa



saatava laina järjestymään muulla tavoin. Myöhemmin sosiaalista luottoa voi hakea ja maksaa sillä akuutissa pakkotilanteessa otettu laina pois. Sosiaalinen pienlaina tulee myöntää asiakkaalle nopeasti, noin viikon sisällä, hakemuksen jättämisestä.

Asiakkaan tukeminen ja asiakaspalvelu tulee näkyä toimintaprosessissa. Sosiaalinen luototus päättyy sopimuksen toteutuksen seurantaan (Miettinen, Röppänen & Viinikainen 2011, 17). Asiakkaan tukeminen jää prosessin ulkopuolelle. Sosiaalinen pienlaina tulee järjestää siten, että asiakkaan tukeminen näkyy rakenteissa prosessin osana. Lisäksi asiakaspalvelu tulee olla yksi sosiaalisen pienlainan pääperiaatteista. Asiakkaan lainatarve on palvelun ydin. Asiakkaalle tulee varata mahdollisuus asioida asiakaspalvelijan kanssa joko kasvotusten, puhelimitse tai sähköisiä palveluja käyttäen. Asiakaspalvelun toteutumiseksi asiakastyytyvyyttä on mitattava kyselyillä.

Sosiaalisen pienlainan järjestämisessä ei resursseja tule kohdentaa todisteelliseen asiakkaan lainan käyttöön. Asiakkaan tulisi vapaammin saada päättää mihin lainan käyttää. Todisteellinen lainan käytön seuranta jää kokonaistilanteessa aina vajavaiseksi. Asiakas voi hakea lainaa hankkiakseen esimerkiksi pesukoneen, jota voidaan pitää hyväksyttävänä ja välttämättömänä menona. Samaan aikaan asiakas voi ottaa pikalainan tai sijoittaa säästyneet rahat hankkiakseen esimerkiksi matkan. Molemmat hankinnat asiakas kokee tärkeiksi. Hakemuksessa tulee kartoittaa sosiaalisen pienlainan suunniteltua käyttöä, mutta todisteellinen seuranta on tarpeetonta. Oleellista on ehkäistä ylivelkaantumista ja mahdollistaa alentuneen luotokelpoisuuden omaaville asiakkaille talouden joustavampi suunnittelu.

Sosiaalisen luototuksen kehitysehdotuksissa nostettiin esiin nopea puuttuminen asiakkaan lainalyhennyksen viivästyessä. Muistutuskirjeessä voidaan jo kertoa erilaisista ratkaisumalleista tai varata heti henkilökohtainen tapaamisaika ja välittää näin asiakkaalle tieto, että tilanteeseen voidaan vaikuttaa. Suoraveloitussopimus on edesauttanut maksujen hoitamista. (Isomursu & Nissilä 2002.)

### 6.3 Sosiaalisen pienlainan toimintamallin kuvaus

Ehdotus ensimmäisestä sosiaalisen pienlainan toimintamallista on tämän kehittämisshankeen tulos. Ehdotusta toimintamallista kutsutaan myös hypoteesiksi. Uusi toimintamalli on luotu yhdistämällä soveltuvien ominaisuuksia pikalainoista ja sosiaalisesta luottotuksesta. Näin ollen tässä kuvattava sosiaalisen pienlainan toimintamalli yhdistää osia luottomarkkinoista ja sosiaaliturvasta. Toimintamalli on ehdotukseni mukaisesti hyvinvointiyhteiskuntaa rikastuttava, raja-aidat ylittävä uusi palvelu. Sosiaalinen pienlaina on luonteeltaan vastikkeellista, osallistavaa ja aktivoivaa toimintaa.

#### 6.3.1 Kuka myöntää sosiaalista pienlainaa?

Sosiaalista pienlainaa myöntää Takuu-Säätiö. Toiminta on organisoitava keskusjohtoisesti siten, että Takuu-Säätiö on kokonaisvastuussa ja kunnissa toimivat asiakaspalvelijat vastaavat yhteydenpidosta. Yhteydenpitoa ovat alueellinen viranomaissyhteistyö, tiedottaminen palvelusta ja henkilökohtaisesti tapahtuvat asiakkaiden tapaamiset. Tapaamisiksi lasketaan lainasopimuksen laatiminen ja tarvittaessa asiakkaan neuvonta ja tukeminen. Asiakaspalvelijalle voidaan laatia työohje asiakkaiden tapaamisia varten. Takuu-Säätiössä asiakkaita valtakunnallisesti palvelevia työntekijöitä kutsutaan hankkeen työntekijöiksi.

#### 6.3.2 Kenelle sosiaalista pienlainaa myönnetään?

Sosiaalista pienlainaa myönnetään hakemuksen perusteella. Asiakkaiksi valikoituvat tulevat luottomarkkinoilta ja sosiaaliturvan piiristä. Uutta asiakaskuntaa ei ole kehittämishankkeen aikana ilmennyt, mutta nykyisiä luottomarkkinoiden ja sosiaaliturvan rajapinnalla olevia asiakkaita voidaan palvella entistä paremmin. Luottomarkkinoilla potentiaalisia asiakkaita ovat heikomman takaisinmaksukykyyn omaavat asiakkaat – sosiaaliturvan piirissä ennaltaehkäisevin toimin tuettavat ylivelkaantumisen riskissä olevat asiakkaat. Asiakasvalinnan tulee olla riittävän laajaa, jotta sosiaalinen pienlaina voi ehkäistä ylivelkaantumista.

Kirjallisuuskatsauksen perusteella asiakasvalinnassa tulisi painottaa iältään nuoria henkilöitä, koska heillä on kohonnut ylivelkaantumisen riski (Olenius 2008, 81).

Lisäksi eläkeläiset nousivat kasvavana riskiryhmänä (Rantala & Tarkkala 2009, 103). Yhteistä asiakkaille on, että velkaongelmaan haetaan apua myöhäisessä vaiheessa. Velkaantuneiden on todettu olevan hyvin tunnollisia ja haluavan hoitaa velkansa (Valkama 2004, 43; Piskonen 2006, 23 & Peura-Kapanen, Raijas & Lehtinen 2010, 38). Velkaongelmiin joutunut henkilö kokee häpeää, koska ei itse selviä veloistaan ja on ollut kykenemätön ratkaisemaan tilannetta (Peura-Kapanen, Raijas & Lehtinen 2010, 40).

Sosiaalista pienlainaa myönnetään aluksi pilottipaikkakunnilla. Näiden alueiden tilastollinen tarkastelu antaa viitettä alueellisista eroista. Kuviosta 8 käy ilmi myönnettyjen pikalainojen kaupunkikohtainen vertailu. Pilottipaikkakunnista vain Tampere on tilastossa mukana. Tampereella otettiin pikalainoja kaupungin kokonaisväestömäärään suhteutettuna 30,8 prosenttia. Tulos on kaupunkivertailussa kuudenneksi korkein ja tarkoittaa, että Tampereella pikalainoja otetaan kuudenneksi eniten asukasta kohden. Suomen asiakastiedon tilastosta (Suomen asiakastieto Oy 2012) ilmenee alueelliset erot maksuhäiriömerkinnöissä. Tampereella maksuhäiriömerkintä on 8,1 prosentilla täysi-ikäisistä ja Kajaanissa 6,8 prosentilla. Keskimäärin maksuhäiriömerkintä on 7,9 prosentilla suomalaisista. Tällä perusteella sosiaalisen pienlainan tarve saattaa korostua Tampereella.

### 6.3.3 Millä ehdoilla sosiaalista pienlainaa myönnetään?

Takuu-Säätiö on asettanut tässä esiteltyt lainaehdot vuonna 2012. Lainasumma voi olla 200–2000 euroa. Lainan myöntämisestä päätetään viikon sisällä hakemuksen jättämisestä. Laina myönnetään välttämättömään kertaluontoiseen menoon tai hankintaan. Takaisinmaksuaika on enintään kaksi vuotta. Ehdot tarkentuvat Takuu-Säätiön puolesta myöhemmin. (Takuu-Säätiö 2012b.)

Pienin myönnettävä lainasumma on 200 euroa. Toimeentulotuella elävän talous on niin tiukalla, että tämä voi olla maksukykyyn ja tarpeeseen nähden lainana liian suuri. Lainan ollessa 200 euroa ja lainalyhennyksen ollessa 20 euroa kuukaudessa on maksuerien määrä vähintään 10 kappaletta. Takaisinmaksuaika venyy korko huomioiden lähes vuoteen. Lisäksi on todettu, että maksukyvyyn ollessa rajallinen asiakas todennäköisemmin hoitaa ilman huomautuksia pienemmän 100 euron lainan kuin 200 euron lainan (Olenius 2008, 81–82). Lainan alarajaa tulisi mielestäni

vielä laskea. Lisäksi esitän vaihtoehtona osittaista lainoitusta, jossa asiakkaalla on lainan lisäksi omarahoitussuus säästettynä tai muulla tavoin hankittuna.

Lainasta perittävän todellisen vuosikoron tulisi vaihdella asiakkaan riskitasoa ja lainasummaa vastaavasti. Pienten lainojen myöntäminen maksaa suhteessa suurempia lainoja enemmän, joten pienemmän lainasumman korko tulisi olla korkeampi. Samoin korkean riskin lainat ovat koroltaan korkeammat (Andersson 2012, 17). Toisaalta lainojen nopea kierto tuo tuntuvia lisätuloja vuoden tarkastelujaksolla. Pikalainayhtiöissä on päästy sijoitetun pääoman tuotoissa (ROI) jopa yli 25 prosentin tuloksiin (OPR-vakuus Oy 2013, 3).

Korkotuloilla tulisi kattaa lainatoiminnasta aiheutuvia kuluja. Koron ja muiden lainasta perittävien maksujen kokonaisaste tulee näin ollen olla tasolla, jolla tulot kattavat toiminnasta aiheutuneet kulut tai vähintään luottotappiot. Tarvittavia sosiaalisesta pienlainasta perittäviä kuluja voidaan laskea kustannuslaskentamallia apuna käyttäen. Kustannuslaskenta muodostaa hinnoittelulle pohjan (Neilimo & Uusi-Rauva 2002, 35). Tässä luoton myöntämiseen käytetyt kulut asettavat tavoitehinnan, jolla sosiaalinen pienlaina voidaan myöntää. Todellinen vuosikorko ei saa olla kuluttajansuojalaissa mainittua korkokattoa korkeampi (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 17 a§).

Lainan maksuohjelmassa tulee ottaa huomioon mahdolliset muutokset asiakkaan maksukyvyssä. Joustavuus ja yhteinen tahtotila löytää asiakkaan kannalta paras vaihtoehto on hyvää asiakaspalvelua. Ylivoimaisesti suurin osa asiakkaista haluaa hoitaa lainaan liittyvät velvoitteet. Asiakkaan taloudellisen tilanteen muuttuessa lainaohjelman muutokset ovat helppo ja joustava tapa järjestellä asiakkaan laina vastaamaan muuttunutta tilannetta. Takuu-Säätiö myöntää järjestelylainoja velkaongelmiin joutuneille. Toiminnasta saatujen kokemusten mukaan järjestelylainan lainaehdojen joustavuus ja henkilökohtainen palvelu edistivät velkaongelmiin joutuneiden selviytymistä (Peura-Kapanen, Raijas & Lehtinen 2010, 84–85).

### 6.3.4 Miten toiminta rahoitetaan?

Aikaisemmin olen esittänyt keskusjohtoisen järjestämismallin etuja, kertonut Yhteisvastuukeräyksellä kerätystä rahastosta ja RAY:n projektirahoituksesta. Keskusjohtoisessa järjestämistavassa ehdotan taloudellisen vastuun jäävän kokonaisvastuun kantavalle taholle. Saman tahon tulee tehdä lainapäätökset, sillä vastuu ja valta ovat tehokkaimmat yhdessä. Lisäksi kuntarajat ylittävä yhtenäinen lainapäätösmenettely turvaa asukkaiden yhdenvertaisen kohtelun. Esittämässäni mallissa Takuu-Säätiö kantaisi taloudellisen vastuun ja ottaisi lainoista syntyvät voitot ja tappiot omaan taseeseensa. Kunnissa olevien asiakaspalvelijoiden kulut voitaisiin kattaa valtionosuusjärjestelmästä, kuten sosiaalisen luototuksen osalta tehdään.

Kuvioissa 12 ja 13 on esitetty esimerkkilaskelmat lainapääoman ollessa 600 000 euroa tai 1 200 000 euroa. Molemmissa laskelmissa lainapääomasta on 90 prosenttia lainassa, todellinen vuosikorko asetettu ylärajalle 50 prosenttiin ja luottotappio arvioitu 7 prosenttiin. Korkotuloja voidaan molemmissa laskelmissa vielä luottotappioiden jälkeen ohjata kattamaan hankkeen työntekijöiden palkkoja ja toiminnan yleiskuluja.

<b>Sosiaalinen pienlaina</b> Lainapääoma 600t€			
<b>MENOT</b>			
Hankkeen työntekijä	50	t€	
Yleiskulut	70	t€	
<b>Yhteensä</b>	<b>120</b>	<b>t€</b>	
<b>TULOT</b>			
Lainapääoma	600	t€	
Pääomasta lainaamatta	10 %		
Lainattuna	540	t€	
Todellinen vuosikorko	50 %		
Korkotuotto	157,2	t€	
Luottotappio	7 %	37,8	t€
<b>Korkotuotto yhteensä</b>	<b>119,4</b>	<b>t €</b>	
<b>TULOS</b>	<b>-0,65</b>	<b>t€</b>	

KUVIO 12. Esimerkkilaskelma käynnistyneen sosiaalisen pienlainatoiminnan menoista ja tuloista vuoden tarkastelujaksolla lainapääoman ollessa 600 000 euroa.

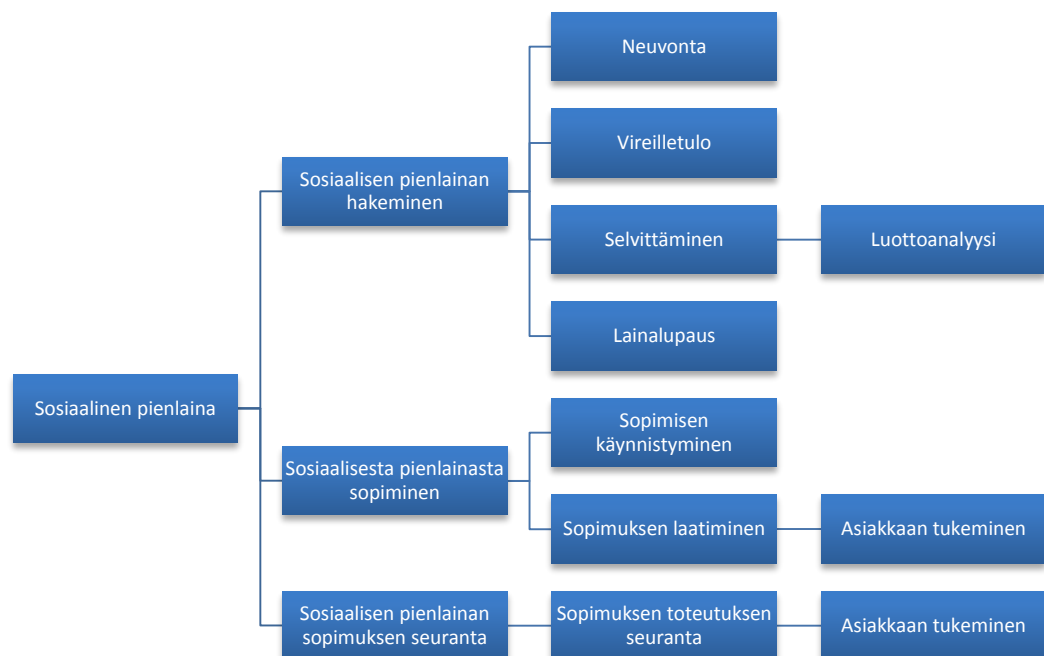
Lainapääoman ollessa 1 200 000 euroa on mahdollista palkata ainakin kolme hanketyöntekijää, ja yleiskuluille jää vielä 90 000 euroa. Lainapääoman kasvaessa voi haasteena olla samaan aikaan lainaamatta olevan pääoman kasvu. Tällöin korkotuotto ei toteudu ja tulos jää tappiolliseksi. Lainojen menekkiin suhteutettu lainapääoman kasvattaminen mahdollistaa toiminnan hallitun laajenemisen.

Lainapääoma 1200t€			
<b>MENOT</b>			
Hankkeen työntekijä	50	t€	
Hankkeen työntekijä	50	t€	
Hankkeen työntekijä	50	t€	
Yleiskulut	90	t€	
<b>Yhteensä</b>	<b>240</b>	<b>t€</b>	
<b>TULOT</b>			
Lainapääoma	1200	t€	
Pääomasta lainaamatta	10	%	
Lainattuna	1080	t€	
Todellinen vuosikorko	50	%	
Korkotuotto	314	t€	
Luottotappio	7	%	75,6 t€
<b>Korkotuotto yhteensä</b>	<b>238,4</b>	<b>t€</b>	
<b>TULOS</b>	<b>-1,6</b>	<b>t€</b>	

KUVIO 13. Esimerkkilaskelma käynnistyneen sosiaalisen pienlainatoiminnan menoista ja tuloista vuoden tarkastelujaksolla lainapääoman ollessa 1 200 000 euroa.

### 6.3.5 Miten sosiaalista pienlainaa myönnetään?

Toimintamallia kuvataan yksityiskohtaisella työvaiheiden kuvauksella liitteessä (Liite 7). Prosessit on laadittu JHS152 mukaisesti. Toimintamallista saa kokonaiskäsityksen yleisemmällä tasolla kuvion 14 puukaaviosta. Koin prosessien kuvaamisen tarpeelliseksi, koska prosessikuvauksesta saa hyvin yksityiskohtaista tietoa toimintamallin etenemisestä. Tarkastelemalla prosessin kuvausta ja seuraamalla sen toteutumista voidaan löytää kehittämiskohteita. Usein prosessit yksinkertaistuvat. (Aro 2012.)



KUVIO 14. Sosiaalisen pienlainan toimintaprosessin puukaavio.

Sosiaalisen pienlainan toimintamalli jakautuu kolmeen vaiheeseen: hakeminen, sopiminen ja sopimuksen seuranta. Prosessin kulkua kuvaavat neuvonta, vireilletulo, selvittäminen, lainalupaus, sopimisen käynnistyminen, sopimuksen laatiminen ja sopimuksen toteutuksen seuranta. Prosessit luottoanalyysi ja asiakkaan tukeminen kuvataan tekstimuodossa tavoitteista käsin yksityiskohtaisen työvaiheen kuvaamisen sijaan.

Neuvonta käynnistyy, kun asiakas tarvitsee opastusta sosiaalisen pienlainan hakemisessa. Ensisijaisesti opastus pyritään järjestämään puhelimitse ja sähköisen asiointipalvelun kautta. Toissijaisesti voidaan varata henkilökohtainen aika kunnassa olevan asiakaspalvelijan luokse. Asiakkaalle on järjestettävä neuvontaa hallintolain mukaisesti (Hallintolaki 2003/434, 8§).

Vireille tulo tarkoittaa hakemuksen täyttämistä ja asiakkaan henkilöllisyyden todisteellista tunnistamista. Tunnistaminen voi tapahtua esimerkiksi Tupas-palvelun avulla, mutta myös muita todentamislähteitä voidaan käyttää. Näitä ovat muun muassa lainanhakijan henkilö- ja osoitetietojen vahventaminen Väestörekisterikeskuksesta sekä lainanhakijan puhelintietojen todentaminen erilaisista numero-tietopalveluista. (Andersson 2012, 44) Edelleen tulee säilyttää mahdollisuus jättää lainahakemus paperisena. Sosiaalisen pienlainan saaminen edellyttää asiakkaan henkilökohtaista tapaamista, jolloin henkilöllisyys voidaan viimeistään tarkistaa.

Selvittäminen tapahtuu asiointipalvelussa yksinomaan sähköisenä. Keskeinen työvaihe on luottoanalyysi, jota avataan tarkemmin myöhemmin. Selvittämisen aikana asiakkaalle välitetään tieto tarvittavista lisäselvityksistä, jotka tulee todentaa kirjallisesti. Lopuksi lasketaan asiakkaan oikeus toimeentulotukeen ja välitetään tämä tieto asiakkaalle (Laki sosiaalisesta luototuksesta 2002/1133, 10§).

Lainalupaus voidaan tehdä hakemuksessa annettujen tietojen ja luottoanalyysin perusteella sähköisessä asiointipalvelussa. Tulkitsen tässä lainalupauksen siten, että laina joko luvataan tai lainaa ei luvata. Lupaus on ehdollinen, kunnes asiakas saapuu henkilökohtaisesti laatimaan sopimusta ja toimittaa pyydetty lisäselvitykset. Sähköinen karsinta pienentää asiakaspainetta. Asiakaspalvelijalle valikoituu vain lainalupauksen saaneet asiakkaat. Myös kielteiset päätökset maksavat, koska luottoanalyysissä joudutaan usein käyttämään ulkopuolista maksullista palvelua. Kielteisen päätöksen saaneet asiakkaat saavat tietoa taloudellisesta tilanteestaan.

Sopimisen käynnistyminen tapahtuu sähköisen asiointipalvelun kautta. Asiakas voi välittömästi lainalupauksen saatuaan varata asiakaspalvelijalta henkilökohtaisen ajan sopimuksen laatimista varten. Lainalupauksen jälkeen laina ei ole välittömästi nostettavissa, vaan edellyttää henkilökohtaisen tapaamisen. Tällä pyritään vahvistamaan asiakkaan harkinta-aikaa. Ennen tapaamista asiakaspalvelija vielä



vahvistaa varatun ajan, jolloin asiakas saa tiedon lähestyvistä tapaamisista. Tarvittaessa voidaan lisätä muistutus asiakkaalta vaadituista lisäselvityksistä ja tapaamispaikasta. Tieto voidaan lähettää sähköpostilla, tekstiviestillä ja asiointipalvelun kautta.

Sopimuksen laatiminen tapahtuu asiakkaan ja asiakaspalvelijan yhteisellä tapaamisella viiden arkipäivän sisällä hakemuksen jättämisestä. Tapaamisessa asiakas toimittaa pyydetty lisäselvitykset. Lisäksi tapaamisessa neuvotellaan lainasta, takaisinmaksusta sekä tarvittavasta tuesta. Lainanantajalla on velvollisuus kertoa muista sopimus- ja lainaehtoista. Mahdolliset erityisehdot tulisi kirjata lainasopimukseen, kuten esimerkiksi lyhennysvapaa, mahdolliset maksuohjelman muutokset ja ylimääräinen lyhennys. Asiakkaan ylivelkaantumisen riskistä ja tarvittavasta tuesta voidaan keskustella luottoanalyysin pohjalta. Taloudenhallintaan tulee kiinnittää huomiota. Useat tahot ovat esittäneet velkaongelman ratkaisuna talouskasvatuksen lisäämistä (Persson 2007, 466; Autio, Wilska, Kaartinen & Lähteenmaa 2009, 413; Murtomäki 2009, 82–83 & Salmela 2010, 102). Lopuksi sopimus allekirjoitetaan. Luonnollisesti sopimusta ei voida allekirjoittaa, jos pyydettyjä lisäselvityksiä ei ole toimitettu.

Sopimuksen toteutumista seurataan myyntireskontralla. Asiakkaan edetessä sopimuksen mukaan ei ole tarvetta ryhtyä toimenpiteisiin, mutta lainalyhennyksen myöhästyessä asiakkaaseen otetaan välittömästi yhteyttä. Tarvittaessa voidaan neuvotella asiakkaan tukemisesta. Tuki voi olla talous- ja velkaneuvontaa, sosiaalihuoltoon kuuluvaa tukea tai muuta tarpeelliseksi katsottavaa tukea.

### 6.3.6 Luottoanalyysi

Luottoanalyysi on sähköisen toimintaprosessin keskeisin vaihe. Luottoanalyysissä selvitetään asiakkaan lainan takaisinmaksukyky ja riski ylivelkaantua. Luottoanalyysissä voidaan käyttää useammasta lähteestä saatavia asiakastietoja. Luottoanalyysin perusteella asiakkaalle annetaan lainalupaus.

Ennen lainan myöntämistä asiakkaan takaisinmaksukykyä tulee arvioida. Laki sosiaalisesta luototuksesta määrittelee hakijan takaisinmaksukyvyn arviointia neljällä kohdalla:

*1. hakijan käytettävissä olevat tulot ja varat sekä hänen ansaintamahdollisuutensa ottaen huomioon hakijan ikä, työkyky ja muut olosuhteet; 2. hakijan tosiasialliset menot; 3. hakijan velat; sekä 4. muut hakijan taloudelliseen asemaan vaikuttavat tekijät (Laki sosiaalisesta luototuksesta 2002/1133, 5§).*

Pankit tekevät selvityksen asiakkaan maksukyvystä. Tässä yhteydessä lainan hakijalta kysytään tulot, menot, varallisuus ja muut velat. Selvitys hyödyttää myös asiakasta, joka saa tietoa omasta taloudellisesta tilanteestaan. Takaisinmaksukyky tulee mitoittaa siten, että lainanhoidon jälkeen asiakkaalla jää talouteen liikkumavaraa myös tilanteen mahdollisesti huonontuessa. Hakija vastaa antamiensa tietojen oikeellisuudesta siltä osin, kun niitä ei luottoanalyysin jälkeen edellytetä todisteellisesti esittämään. Harhaanjohtavien tietojen antaminen voi olla myös lainan irtisanomisperuste. (Finanssivalvonta 2015.)

Luottoriskien arviointi kuuluu yleisenä osana luotonantopolitiikkaan. Luottoriskin arvioinnissa määritetään asiakkaalle luottokelpoisuusluokka ja arvioidaan hänen maksukykyänsä. Pikalainayhtiöt käyttävät luottokelpoisuuden arvioinnissa asiakkaiden luottopisteytystä (Olenius 2008, 35 & OPR-vakuus Oy, 2013, 3). Tästä huolimatta kritiikkiä on esitetty suppeasta luottoanalyysistä.

Asiakkaan luottokelpoisuuden arvioinnissa tulee käyttää laajasti eri kriteerejä hyvän luotettavuuden saavuttamiseksi. Itsenäiset elinkeinonharjoittajat tarjoavat luottotietotoimintaa, missä luottotietorekisteriin merkityt asiakkaan tiedot ovat saatavissa maksua vastaan. Palvelu on saatavilla sähköisesti ja liitettävissä osaksi muuta palvelua.

Asiakkaan maksuhäiriöt ovat käytetyin luottopäätökseen vaikuttava tekijä. Hakemuksessa annetuista tiedoista voidaan luottokelpoisuuden arvioinnissa käyttää seuraavia tietoja: hakijan sukupuoli, ikä, asuinpaikkakunta sekä haetun luoton määrä. Lisäksi käytettävissä tulisi olla tieto asiakkaan ansio- ja pääomatuloista, ammatista, työsuhteen kestosta, omistussuhteista, talouden koosta ja muista maksuvelvoitteista. Asunnon omistaminen on positiivinen luottokelpoisuudesta kertova seikka. Tiivis muuttorytmi ja maksuhäiriöalttius ovat yhteydessä toisiinsa. (Carpen 1990, 191–196).

Esimerkiksi Lainaaja.fi-palvelussa (2015) asiakkaiden luokittelussa käytetään yhdeksää kriteeriä:

*1. Kaikki lainanhakijat haastatellaan ennen ensimmäisen lainan myöntämistä; 2. ei mitään maksuhäiriömerkintää; 3. toimitettu palkkatodistus ja/tai sähköinen luottokelpoisuustarkistus; 4. pankkitunnistautuminen; 5. ei maksuja ulosotossa; 6. muutoinkin maksuhistoria, joka osoittaa luotettavuutta; 7. vähintään 26-vuotias; 8. vähintään 1000 euron nettotulot/kk; 9. asumiskustannusten ja velanhoitomenojen (debt-to-income) jälkeen vapaat tulot vähintään 670 euroa ja menot alle 50 prosenttia tuloista.*

Kulutuskäyttäytymistä voidaan kartoittaa erilaisin asiakkaan mielipidettä tai toimintatapaa mittaavin kysymyksin. Taloussanomat (2010) on julkaissut väittämiä, joiden avulla kuluttaja voi arvioida omaa kulutuskäyttäytymistään: maksat vuokrat myöhässä tai vuokria on rästissä, maksat ruokalaskusi luottokortilla, rahasi ovat ihan loppu ennen tilipäivää, pankkitilisi ylittyy, laskusi ovat toistuvasti myöhässä, maksat laskusi tekemällä uutta velkaa, lainaat lähipiiriltä, huolet ahdistavat ja aiheuttavat unettomuutta ja riitoja, maksusopimuksesi pettävät tai laskusi makaavat avaamattomina.

Asiakkaan luottokelpoisuuden arvioinnin jälkeen saadaan selville todennäköisyys asiakkaan lainan takaisinmaksusta. Salmenojan (2009, 46) tutkimuksessa arvioitiin pikalainayhtiön tietojen perusteella asiakkaiden luottokelpoisuutta. Kaikkein pienimmän riskin sisältävät espoolaiset 36–45-vuotiaat naiset, joille on myönnetty 100–199 euron suuruinen lainapääoma. Suurimman riskin omaavat turkulaiset 18–25-vuotiaat miehet, joille on myönnetty 200–299 euron suuruinen lainapääoma. Asiakkaiden riskikartoituksessa prosentuaalisesti suurimmat erot ilmenivät kuitenkin siinä, oliko asiakkaalla perinnässä useampia pikalainoja. Mikäli perinnässä oli vain yksi perittävä laina, saapui maksusuoritus nopeammin, kuin jos perinnässä oli useampia pikalainoja. Tällöin maksuajat viivästyivät huomattavasti pidemmiksi.

Henkilön ylivelkaantumisen syitä ei voi selittää yksinkertaisella mallilla. Pienituloisuus, pienet marginaalit taloudessa ja muuttuneet olosuhteet yhdessä erilaisten luottositoumusten kanssa lisäävät ylivelkaantumisen riskiä (Persson 2007, 465–466). Mäkelän (2009) haastatteluaineistossa nostettiin ylivelkaantumisen selittäviksi tekijöiksi asiakkaalle kerääntyvät lukuisat kulutusluotot, tilinylitykset ja lainojen rästiin jääminen. Erilaiset elämäntilanteen muutokset, kuten avioero ja työttömyys

selittivät myös ylivelkaantumista. Kuitenkin oleellisesti heikentynyt maksukyky oli selkeimmin ylivelkaantumisen selittävä tekijä. Taloudenhallintaan liittyvän ongelman vakavuudesta kertoo Valkaman (2011, 12) mukaan se, että velkajärjestelyn suorittaneista 15 prosentilla oli uusia maksuhäiriömerkintöjä luottotietorekisterissä 2 vuotta velkajärjestelyn päättymisen jälkeen.

### 6.3.7 Yhteenveto sosiaalisen pienlainan toimintamallista

Sosiaalinen pienlaina on ajankohtainen ja tarpeellinen. Pikalainojen menekki kertoo markkinoilla vallitsevasta pienten lainojen kysynnästä (Suomen virallinen tilasto SVT 2012b). Edelleen tiedetään, että pikalainatoimintaa tulee tarkemmin säännellä kuluttajan suojan toteutumiseksi (Juurikkala 2012a, 12 & Oikeusministeriö 2012, 27). Oikeusministeriön työryhmä huomioi pikalainojen rajoitusten rinnalle tarvittavan jokin korvaava luototusjärjestelmä, josta esimerkkinä jo mainittu sosiaalinen luotto ja sen kehittäminen (Oikeusministeriö 2012, 27). Sosiaalisella pienlainalla voidaan vastata markkinoiden kysyntään ja huomioida etenkin korkean luottoriskin omaavien henkilöiden erityistarpeita.

Sosiaalisen pienlainan toimintamalli on kuvattu tämän kehittämishankkeen tuloksena. Kuvauksen perusteella voidaan tehdä uuden sosiaalisen pienlainan määrittely: Sosiaalinen pienlaina on summaltaan pienehkö vakuudeton kulutusluotto, josta viikon sisällä hakemuksen jättämisestä annetaan päätös. Sosiaalisen pienlainan myöntäjä ei tavoittele taloudellista voittoa. Pienlainalla rahoitetaan välttämättömyyden kertaluontoista menoa tai hankintaa, jossa takaisinmaksuaika on enintään kaksi vuotta ja sinä aikana järjestetään tarvittaessa taloudenhallintaan liittyvää tukitoimintaa.

Termiä sosiaalinen pienlaina ei ole määritelty aikaisemmissa tutkimus- tai kehittämisaineistoissa. Tässä kehittämishankkeessa luotiin pohja toimintamallille ja ensimmäinen termin sosiaalinen pienlaina määrittely. Termin määrittely tulee tarkentumaan Takuu-Säätiön Pienlaina-projektin yhteydessä.

## 7 POHDINTA

### 7.1 Tavoitteet, menetelmät ja tulokset

Kehittämishankkeen tarkoitus oli luoda Takuu-Säätiölle lähtökohta sosiaalisen pienlainan toimintamallin kehittämiseksi ja käynnistämiseksi. Hankkeelle asetettiin neljä tavoitetta. Ensimmäinen tavoite oli kuvata sosiaalisen pienlainan kehittämisen taustalla olevaa toimintaympäristöä. Toinen tavoite oli tarvittavan tietoperustan rajaaminen, ja sitä kautta löytää tarkoituksenmukaisin aineisto, joka edistäisi sosiaalisen pienlainan kehittämistä. Kolmas ja keskeisin tavoite oli luoda ensimmäinen sosiaalisen pienlainan toimintamalli. Neljäs tavoite oli kuvata toimintamallin käynnistymistä ja tuottaa arviointitietoa opinnäytetyön aikataulun puitteissa.

Kehittämishankkeen keskeisenä tuloksena oli ensimmäinen hypoteesi eli ehdotus sosiaalisen pienlainan toimintamallista. Malli luotiin yhdistämällä sosiaalisen luototuksen ja pikalainojen toimiviksi osoittautuneita ominaisuuksia. Toimintaympäristöä kuvattiin niin ikään sosiaalisen luototuksen ja pikalainojen osalta. Toimintaympäristön kuvauksesta tuli laaja, jotta rajallisesti tutkituista aiheista saatiin kattavasti ideoita uuden toimintamallin kehittämiseen. Kehittämishankkeen tuloksena valmistunut sosiaalisen pienlainan toimintamalli oli Takuu-Säätiön saatavilla Pienlaina-projektin käynnistyessä vuonna 2013.

Sosiaalisen luototuksen ja pikalainojen valinta teoriapohjaksi osoittautui onnistuneeksi. Molemmista oli löydettävissä kehitysehdotuksia, toimivia ominaisuuksia ja puutteita, joita voitiin hyödyntää uuden toimintamallin kehittämisessä. Mikroluottotoiminta ei tuonut uutta sisältöä, joten se rajattiin aineiston ulkopuolelle.

Sosiaalisen luototuksen vahvuuksia olivat asiakkaan henkilökohtainen tapaaminen, kohtuuehtoisuus ja pyrkimys ehkäistä maksukyvyltään alentuneen asiakaskunnan itse aiheuttama taloudellinen vahinko. Sosiaalisen luototuksen etuja oli myös, että se on määritelty osaksi sosiaalihuoltoa. Heikkouksia olivat raskas hakuprosessi, byrokratia ja se, että sosiaalinen luototus on reaktiivisesti velkaongelmaan vaikuttava. Lisäksi luototuksen saatavuudessa oli kuntakohtaista vaihtelua.

Pikalainojen vahvuuksia olivat nopea, pitkälle automatisoitu, valtakunnallinen ja asiakaspalveluhenkinen toimintaprosessi. Heikkouksia sen sijaan olivat kohtuuttomat lainaan liittyvät kulut, puutteellinen luottoanalyysi, asiakkaiden harkitseminen lainanotto ja etenkin tämän seurauksena lisääntyneet velkaongelmat.

Kahden mallin yhdistäminen oli kehittämishankkeen isoin oivallus ja onnistuminen. Näkökulman laajentaminen etenkin pikalainojen hyviin puoliin ja sosiaalisen luototuksen puutteisiin edisti sosiaalisen pienlainan kehittämistä. Toinen merkittävä oivallus oli kuvata sosiaalinen pienlaina prosessikaaviona. Toimintamallin prosessin kuvaaminen antaa yksityiskohtaista tietoa ja mahdollistaa mallin kehittämisen tulevaisuudessa. Prosessit yleensä yksinkertaistuvat kehittyessään (Aro 2012).

Kehittämismenetelmät olivat kokeellinen kehittämistutkimus ja integroiva kirjallisuuskatsaus. Kokeellinen kehittämistutkimus on työelämän tutkimusavusteista kehittämistä ja menetelmänä hyvin lähellä toimintatutkimusta. Integroiva kirjallisuuskatsaus on väljemmin määritelty yleiskatsaus ilman tiukkoja ja tarkkoja sääntöjä. Menetelmänä kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on myös tuottaa uutta tietoa jo tutkituista aiheista.

## 7.2 Kehittämismenetelmien ja prosessin arviointia

Kehittämishankkeen etenemistä ohjasi kokeellisen kehittämistutkimuksen kehityssykli. Syklin vaiheita ovat perusanalyysi, koevaihe sekä seuranta ja arviointi. Syklin ensimmäisen vaiheen perusanalyysiin kuuluu nykyisen toimintamallin jäsentäminen ja sen ongelmien sekä kehittämistarpeiden erittely. Lisäksi perusanalyysissä perehdytään olemassa olevaan tutkimustietoon. Tämän jälkeen tehdään ensimmäinen hypoteesi uudesta toimintamallista.

Kehittämishankkeessa toteutin kehityssyklin ensimmäisen vaiheen eli perusanalyysin ja tein ensimmäisen ehdotuksen uudesta toimintamallista. Takuu-Säätiöllä ei ollut sosiaalisen pienlainan toimintamallia, jota olisi voinut lähteä kehittämään. Oletin, että pikalainat ja sosiaalinen luototus edustavat hyvin olemassa olevia toimintamalleja ja kirjasin tämän tutkimussuunnitelmaan. Mikroluottoja pidin pitkään mukana kolmantena vaihtoehtona, mutta tarkemmassa tarkastelussa ne eivät

tarjonneet tukea kehittämishankkeelle. Mikroluottoja on käsitelty lyhyesti sosiaalisen luototuksen vaihtoehtona.

Syksyllä 2012 jäsentelin laajan tietoperustan integroivan kirjallisuuskatsauksen avulla. Sosiaalinen luototus ja pikalainat muodostivat niin laajan tietoperustan, että jäsentäminen edellytti johdonmukaisen menetelmän käyttämistä. Menetelmä valittiin vasta kehittämishankkeen aikana. Suunnitelmavaiheessa en varautunut käsittelemään tietoperustaa toteutuneessa laajuudessa. Valittu menetelmä oli sopiva kahdesta syystä: 1) Integroiva kirjallisuuskatsaus on luonteeltaan yleiskatsaus ilman tarkkoja sääntöjä. Tarkasti määritelty menetelmä olisi ollut vaikea sovittaa mukaan kehittämishankkeeseen. 2) Valittu menetelmä mahdollistaa kahden toisistaan erillisen toimintamallin yhdistämisen mielekkäällä tavalla.

Kirjallisuuskatsauksessa tuli ilmi aiempien tutkimusten kysymyksenasettelun katsantokanta. Pikalainoista löytyi lähes yksinomaan kriittistä tutkimusaineistoa, kun taas sosiaalisesta luototuksesta kertova aineisto oli sävyltään positiivista. Pikalainoja käsiteltiin ongelmakeskeisesti paneutuen puutteisiin tai toiminnasta aiheutuviin ongelmiin. Tästä johtuen hain myönteisiä näkökulmia kirjallisuuskatsauksen lisäksi esimerkiksi perehtymällä pikalainan toimintamalliin ottamalla pikalainan itse ja seuraamalla tilastojen avulla pikalainatoiminnan markkinakehitystä. Kuten jo mainitsin, sosiaalista luototusta käsiteltiin aineistossa positiiviseen sävyyn. Puutteena nähtiin lähinnä luoton vaihteleva saatavuus, joka estää yhdenvertaisuuden toteutumisen. Kirjallisuuskatsauksen lisäksi perehdyin sosiaalisen luototuksen puutteisiin esimerkiksi haastatteleamalla luotoista vastaavaa kaupungin työntekijää ja kuuntelemalla ministeriön virkamiehen luentoa. Kirjallisuuskatsauksessa tehtyjen havaintojen pohjalta kehittämishankkeeseen voitiin poimia pikalainoista löytyneitä hyviä ominaisuuksia, ja toisaalta pyrkiä korjaamaan sosiaalisessa luototuksessa ilmenneitä puutteita.

Kehittämishanke eteni perusanalyysistä kohti uutta toimintamallia. Kirjallisuuskatsauksen aikana keräsin tietoperustasta nousevia, toimiviksi osoittautuneita käytäntöjä, esitettyjä muutosvaatimuksia ja suoria kehitysehdotuksia. Näitä muistiin kirjaamalla sain lopulta koottua uuden toimintamallin reunaehdot ja sisällöt. Laadin muistiinpanot aikajärjestykseen, ja lopulta kuvasin uuden toimintamallin kirjalliseen muotoon ja prosessikaavioon.

Sain laajan aineiston hyvin haltuun kirjallisuuskatsauksen avulla tekemällä aineiston arviointia ja tulkintaa. Mielestäni oli hyvä ratkaisu rakentaa uusi toimintamalli olemassa olevaan kokemukseen ja tietoon tukeutuen. Sosiaalinen luototus ja pikalainat olivat toimiva tietoperusta, joista sai kirjallisuuskatsauksen avulla riittävästi ideoita uuden mallin kehittämiseen. Kehittämishankkeessa etenin hyvin itsenäisesti etsien luovasti toimivia vaihtoehtoja. Uskoisin, että uudessa toimintamallissa on tuoreita näkökulmia ja ehdotuksia, jotka ratkaisevat havaittuja muutostarpeita. Seuraavaksi kuvaan näistä kaksi esimerkkiä.

Ensimmäinen esimerkki on lainan hakijan harkinta-aika. Pikalainoja on arvosteltu liian helppoina ja nopeasti saatavina lainatuotteina. Toisaalta vaihtoehtoinen sosiaalinen luototus on saatavissa vasta perusteellisen lomakkeilla tapahtuvan selvitystyön jälkeen. Uudessa toimintamallissa oli huomioitava riittävä harkinta-aika, mutta samalla mahdollistettava lainan saanti riittävän nopeasti, jotta välttyttäisiin mahdolliselta ylivelkaantumiselta. Ehdotukseni mukaan sosiaalista pienlainaa tulisi saada viikon sisällä hakemuksen jättämisestä. Sopimuksen vahvistaminen tapahtuisi aina henkilökohtaisesti, jolloin asiakkaan harkinta-aika toteutuisi ja hänen tilanteensa tulisi perusteellisesti selvitettyä. Nopean ja asiakkaalle helpon prosessin mahdollistaisi sähköinen käsittely.

Toinen esimerkki on velkaongelman ehkäisy. Monet ylivelkaantuneet ihmiset ottavat pikalainoja, tai hakevat sosiaalista luottoa, vielä muiden velkojen lisäksi. Myöntämällä ylivelkaantuneelle ihmiselle sosiaalista pienlainaa ei velkaongelmaa yleensä saada pienennettyä. Ehdotukseni mukaan sosiaalista pienlainaa myönnettään laajalle asiakaskunnalle, jolla ei ole ylivelkatilannetta. Hakijoiden joukosta voitaisiin luottoanalyysin avulla erotella ylivelkaantumisriskissä olevat asiakkaat. Heille tulisi kohdentaa tehostetusti taloudenhallintaan liittyviä tukitoimia. Näin olleen sosiaalinen pienlaina ei olisi osaltaan saattamassa ihmisiä velkaongelmiin. Parhaassa tapauksessa kehittyvä velkaongelma saatettaisiin pysäyttää jo ennen sen syntymistä.

Pidän kehittämishankkeen prosessia ja tuloksia pääosin onnistuneena. Kehittämishanketta on viety itsenäisesti eteenpäin ja tehty valintoja ratkaisukeskeisesti tavoitteiden saavuttamiseksi. Käytetyt menetelmät olivat ohjaamassa luovuutta vaa-



tivaa kehittämishanketta. Asetetut tavoitteet, toimintaympäristön kuvaaminen, tietoperustan rajaaminen ja uuden toimintamallin luominen, saavutettiin. Neljäs tavoite, arviointitiedon tuottaminen toimintamallin käynnistymisestä, jäi saavuttamatta. Suunniteltu aikataulu toteutui kehittämishankkeessa vain osittain. Toimintaympäristön kuvaus, tietoperustan rajaaminen ja uuden toimintamallin luominen olivat vielä aikataulussa ja Takuu-Säätiön käytettävissä suunnitelman mukaisesti. Kehittämishankkeen kirjallisen raportin valmistuminen myöhästyi kaksi vuotta työelämän kiireiden ja oman perheen kasvamisen myötä. Näkemykseni mukaan kirjallisen raportin myöhästyminen ei merkittäväällä tavalla vähennä kehittämishankkeen arvoa, koska keskeisin työ oli valmiina syksyllä 2012.

Kehittämishankkeen eteneminen pysähtyi ensimmäisen hypoteesin valmistuttua, eikä arviointitietoa kehittämishankkeessa syntynyt. Kehityssyklin mukaisesti työtä olisi tullut jatkaa perehtymällä organisaation kehityshistoriaan, kehitysongelmiin ja kehitysmahdollisuuksiin sekä kartoittamalla henkilöstön muutosvalmiutta. Vasta tämän jälkeen olisi päästy koevaiheeseen kuvaamaan ja arvioimaan käytöön otetun sosiaalisen pienlajan toimintaa. Kehittämishankkeen toimeksiantaja ei pyytänyt tuottamaan arviointitietoa tai osallistumaan koevaiheeseen. Kehittämishankkeen tekijänä en nähnyt tarpeelliseksi tungetella Takuu-Säätiön Pienlainaprojektiin, sillä kehittämishanke oli koettu erilliseksi ja ulkopuoliseksi prosessiksi (Liite 1 & Liite 4).

Kokeelliseen kehittämistutkimukseen kuuluu verkostomainen yhteistyö. Takuu-Säätiön kanssa tehty yhteistyö oli osin haastavaa, eikä verkostomainen yhteistyö toteutunut Takuu-Säätiön Pienlainaprojektin käynnistyttyä. Osittain syynä saattoi olla edellä mainittu Takuu-Säätiön kokemus ulkopuolisesta toimijasta. Tämän lisäksi Takuu-Säätiön Pienlainaprojektin alulle laittanut työntekijä jäi projektin käynnistyttyä pian eläkkeelle. Yhteisen työskentelyn eteen olisin voinut aktiivisemmin tehdä aloitteita ja pitää esillä verkostomaisen työskentelyn tärkeyttä. Sen sijaan verkostomainen yhteistyö voidaan nähdä toteutuneen keväällä 2012, jolloin valmisteltiin opinnäyteyhteistyötä ja laadittiin tutkimussuunnitelma yhdessä Takuu-Säätiön kanssa. Verkostomaista yhteistyötä tein kehittämishankkeen aikana joidenkin Takuu-Säätiön ulkopuolelta tulevien asiantuntijoiden, kuten Juurikkala, Aro ja Luotonen, kanssa. Heidän apunsa on ollut arvokasta.

Kokeelliseen kehittämistutkimukseen kuuluvana kehittämisinterventiona voidaan nähdä Takuu-Säätiöllä tapahtuneet tutkimussuunnitelman laatimiseen liittyvät keskustelut kehitysehdotuksista ja työskentelyn rajauksista. Toisena kehittämisinterventiona voidaan nähdä ehdotukseni uudesta sosiaalisen pienlainan toimintamallista ja mallin esittely Takuu-Säätiöllä ennen heidän oman Pienlaina-projektinsa käynnistymistä.

Kehittämishankkeessa ei saavuteta ihanteellisia tuloksia jos verkostomainen työskentely pettää. Kokeellinen kehittämistutkimus on rakennettu verkostomaisen työskentelyn varaan. Kehittämismenetelmäksi olisi voinut yhtä hyvin valita toimintatutkimuksen, jota kohtaan esitetty kritiikki teorian ja kehittämistyön välisestä kuilusta tuli todeksi verkostotyön puuttuessa. Toisaalta verkostotyön puutteet eivät ole valitun kehittämismenetelmän syytä. Perehdyin kehittämishankkeen tekijänä kirjallisuuskatsauksessa saatavilla olevaan aineistoon. Hyödynsin aineistoa itsenäisesti luomalla toimintamallin kuvauksen ja esittelemällä aihetta Takuu-Säätiöllä. Tämän jälkeen keräämäni aineisto jäi minulle. Samalla Takuu-Säätiöllä ollut aineisto ja kokemustieto jäivät heille. Ei ollut foorumia, jolla aineistosta ja kokemuksesta saatu tieto olisi päässyt liikkumaan.

### 7.3 Luotettavuus

Tässä kehittämishankkeessa luotettavuus tarkoittaa ennen kaikkea käyttökelpoisuutta ja siirrettävyyttä. Kehittämishankkeissa luotettavuus ei tarkoita tiedon johdonmukaisuutta tai suhdetta todellisuuteen. Toki tiedon tulee olla todenmukaista ja hyödyllistä. Tieto on tosi, jos se on käyttökelpoista eli käytäntö on totuuden kriteeri. Kehittämishankkeen tulosten käyttökelpoisuutta on vaikea arvioida tässä vaiheessa. (Toikko & Rantanen 2009, 125–126.)

Kehittämisprosessin tuloksena syntyneen sosiaalisen pienlainan toimintamallin hyödynnettävyys osoitetaan Takuu-Säätiön Pienlaina-projektin aikana. Toistaiseksi voidaan sanoa, että kehittämishanketta pidetään Takuu-Säätiöllä ansiokkaana ja toimintamalli on otettu käyttöön sellaisenaan (Pantzar 2015 & Liite 5). Lisäksi hyödynnettävyyttä voidaan arvioida seuraamalla miten kehittämishankkeen tulokset muokkaavat vallitsevia muita toimintamalleja. Etenkin tulosten siirtyminen osaksi kuntien sosiaalisen luototuksen järjestämistapaa on kiinnostavaa ja

tarjoaa kehittämishaasteen myös tulevaisuuteen. Toistaiseksi tulosten siirrettävyyttä ei ole päästy arvioimaan.

Kehittämishankkeen tekijänä pidän tuloksia luotettavina. Tietoperustaan on perehdytty laajasti ja aineistoa on käytetty luovasti uuden toimintamallin kehitystyössä. Toimintamallin vieminen käytäntöön osoittaa viimekädessä miten tietoperusta on saatu palvelemaan käytännön kehittämistyötä. Pitkäksi venynyt kehittämishanke on mahdollistanut asioiden tarkentamisen ja päivittämisen uuden tiedon tullessa julki. Toisaalta osa tiedosta on vanhentunut, etenkin tilastojen osalta.

Kehittämishanke on sosiaali- ja terveysalan opinnäytetyö, jossa on paljon taloustieteen asiasisältöä. Kehittämishankkeen tekijänä olen joutunut opettelemaan runsaasti taloustieteen terminologiaa ja käytäntöä. Olen ottanut sen oppimiskokemuksena ja haasteena. Tästä johtuen kehittämishankkeessa voi olla taloustieteen puolella epätarkkuuksia.

#### 7.4 Kehittämishankkeesta nousevat kehitysehdotukset

Sosiaalisen pienlainan toimintamallia tulisi edelleen kehittää kokeiluvaiheesta saatujen kokemusten perusteella. Kokeellisen kehittämistutkimuksen kehityssykli antaa hyvät puitteet myös jatkotyöskentelyyn. Luodun toimintamallin lisäksi tein kehittämishankkeen aikana havaintoja, joiden pohjalta nostan joitakin kehitysehdotuksia.

Rahan lainaaminen on arvolatautunutta. Lainaamalla saavutettu talouden joustavuus on itsestäänselvyys yhdelle, kun taas toiselle se on viimeiseen saakka vältettävä paha. Rahan lainaamiseen liittyvät eettiset kysymykset – joita tässä kehittämishankkeessa ei käsitelty – saattaisivat tarjota uuden näkökulman toimintamallin kehittämisen kannalta. Kirjallisuuskatsauksessa kävi ilmi, että ihmiset haluavat lähtökohtaisesti maksaa lainarahan takaisin (Valkama 2004, 43; Piskonen 2006, 23 & Peura-Kapanen, Rajas & Lehtinen 2010, 38). Tämä näkyi korkeana takaisinmaksuprosenttina jopa riskipitoisissa pikalainoissa (Rantala 2012, 4 & Olenius 2008, 57). Takaisinmaksuprosentti on nyt korkea, mutta missä määrin kevyin perustein myönnetty laina voi sen rapauttaa? Lainan muodostuminen lahjaksi ei palvele sosiaalisen pienlainan tavoitteita.

Sosiaalisen pienlainan toimintamalli ylittää perinteisen sosiaaliturvan ja markkinavetoisten palvelujen rajat. Sosiaalinen pienlaina voisi olla osa lainamarkkinoita ja osa sosiaaliturvaa. Rajaa on mielestäni ylläpidetty osittain keinotekoisesti. Toimintamalli ei käsitykseni mukaan sulje aikaisempia lainamarkkinoilla toimivia palveluntarjoajia ulkopuolelle. Kilpailu lisääntynee, mutta tapahtuu markkinoiden ehdoilla. Toimintamallin ei tulisi purkaa tai heikentää nykyistä sosiaaliturvaa. Päinvastoin: uusi sosiaalinen pienlaina tulisi olla osa vastikkeellista, osallistavaa ja aktivoivaa sosiaaliturvaa.

Sosiaalinen pienlaina tulisi rakentaa asiakasystävälliseksi. Mielestäni asiakas ja asiakkaan tarpeet tulee asettaa palvelun keskiöön. On hyvä muistaa, että sosiaalinen pienlaina on asiakkaalle vastikkeellinen tuote, jonka käytöstä hän maksaa. Sähköisiin palveluihin siirtyminen on toistaiseksi paljon puheissa, mutta käytännössä dynaamisesti toimivat lainamarkkinat ovat tässä menneet sosiaaliturvan edelle. Toki Kela on hyvällä tiellä näyttämässä sähköisen palvelun mahdollisuuksia (Solita Oy 2014).

Tässä kehittämishankkeessa on luotu sosiaalisen pienlainan ensimmäinen toimintamalli, joka on käytössä Takuu-Säätiön Pienlaina-projektissa. Kustannussyistä Pienlaina-projektissa ei menty ehdotettuun sähköiseen toimintaprosessiin (liite 5). Tämä on hyvä esimerkki siitä, mikä merkitys kohdeorganisaation asettamilla rajoituksilla on. Pelkästään teoreettisen tarkastelun varaan rakennettu toimintamalli ei ota huomioon kaikkia kehitysongelmia tai kehitysmahdollisuuksia, kohdeorganisaation rajoituksia tai henkilöstön muutosvalmiutta, jotka kehittämishankkeessa tulisi ottaa huomioon. Sähköisen toimintaprosessin puuttuessa on mahdotonta tavoitella uuden toimintamallin nopeaa asiakasprosessia tai suuria asiakasmääriä. Sähköisesti saatavilla oleva hakemuslomake ei ole sähköistä asiointia. Tulevaisuudessa olisi hyvä etsiä keinoja, joilla prosessi saataisiin sähköiseksi.

Kirjallisuuskatsauksessa huomasin termin pikalaina olevan ristiriitaisesti selitetty (Finanssivalvonta 2006; Rekonen 2007, 14 & Suomen virallinen tilasto SVT 2012a). Korvaavia termejä, kuten pikavippi ja pikaluotto, käytettiin sisällöltään vaihdellen. Pikalainasääntelyn lisääntyminen kutisti alaa niin paljon, että nopeimmat ehtivät julistaa pikalainan kuolleeksi (Manninen 2013). Näin ei kuitenkaan käynyt, vaan tuote on saanut uusia, aikaisempaa monimutkaisempia muotoja

(Lundell 2014). En usko pienten lainojen katoavan markkinoilta. Tästä pitävät huolen markkinoilla kysynnän muodostavat kuluttajat. Sen sijaan ilmiön yhtenäisempi määrittely auttaisi kuvaamaan tilannetta paremmin. Tämä olisi tarpeen, sillä tilastotiedot pikalainojen aiheuttamista ongelmista olivat tilastointijärjestelmistä johtuen epätarkkoja. Pikalainan voisi korvata esimerkiksi termillä pienlaina, joka kuvaisi pikavippi-ilmiön sijaan enemmän itse tuotetta.

Sosiaalisen luototuksen kehittämiseksi asetetut tavoitteet voivat olla kunnianhimoisia (Ilmonen 2013). Valtakunnallinen saatavuus ei mielestäni johda vielä sosiaalisen luototuksen sisällölliseen kehittymiseen. Sosiaalinen luototus on säilynyt sellaisenaan lain säätämisestä (2002) saakka. Sosiaalisessa luototukseen sisältyy kuitenkin valtava potentiaali, jota ei mielestäni ole riittävästi hyödynnetty. Tämän kehittämishankkeen tuloksia voitaneen hyödyntää sosiaalisen luototuksen kehittämistyössä.

Sosiaalinen pienlaina on tällä hetkellä määritelty erilleen sosiaalisesta luototuksesta. Sosiaalinen pienlaina on lainasummaltaan pienempi, asiakaskunnalta laajempi ja sähköisenä lainaprosessina nopeampi, kuin sosiaalinen luotto. Sosiaalisen pienlainan toimintaprosessi on suunniteltu käsittelemään pienempiä lainasummien, kun taas sosiaalinen luotto on raskaampana prosessina suurempia lainasummia varten. Toisaalta mikään ei näyttäisi estävän sosiaalisen pienlainan ja sosiaalisen luototuksen yhdistämistä. Ehdotan, että sosiaalinen pienlaina lisättäisiin lainsäädännössä sosiaalisen luototuksen yhteyteen. Tällöin tulisi muuttaa ainakin korkoa käsittelevä lainkohta, jotta sosiaalisen pienlainan osalta voitaisiin periä korkeampaa korkoa. Muilta osin laki sosiaalisesta luototuksesta antaa jo nykyisellään kunnille väljät puitteet määritellä toiminnan järjestämisestä ja rahoituksesta.

Kehittämishankkeen aikana ilmeni lisäksi, että joissakin kunnissa sosiaalisesta luotosta saatetaan periä liian korkeita korkokuluja. Ainakin Espoo, Lahti, Hämeenlinna, Järvenpää ja Kemi ilmoittivat internet -sivuillaan (6.5.2015) perivänsä sosiaalisesta luotosta korkoa 12 kuukauden EURIBOR:n mukaan. Lainsäädäntö määrittää perittävän enimmäiskoron, joka voi olla enintään Suomen pankin ilmoittama viitekorko (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002, 6§). Ainakin edellä mainituissa kunnissa voi olla tarvetta tarkastella lainaehtoja uudelleen.

## LÄHTEET

- Alasoini, T., Lifländer, T., Rouhiainen, N. & Salmenperä, M. 2002. Innovaatioiden lähteillä – Miksi ja miten suomalaista työelämää kannattaa kehittää? Helsinki: Edita Prima Oy
- Alasoini, T. & Ramstad, E. (toim.) 2007. Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Helsinki: Työelämän kehittämisohjelma, raportteja 53, 3-14.
- Aluehallintovirasto. 2010. Talous- ja velkaneuvonnan jonot lyhentyneet, mutta tehtävät monipuolistuneet Lounais-Suomessa. [viitattu 13.9.2012]. Saatavissa: [http://www.avi.fi/web/avi/tiedotearkisto/-/journal\\_content/56/13166/100000781?p\\_p\\_auth=FwY4QnGo#.VRzGhy6nHQQ](http://www.avi.fi/web/avi/tiedotearkisto/-/journal_content/56/13166/100000781?p_p_auth=FwY4QnGo#.VRzGhy6nHQQ)
- Andersson, A. 2012. Pikalainat rahoituksen tuotteina. Turun ammattikorkeakoulu, myyntityön koulutusohjelma. Opinnäytetyö
- Arajärvi, E. 2010. Sosiaalinen luototus 2010 - Kuntakyselyn osaraportti, tilastoraportti 40. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Saatavissa: [http://www.statkes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2011/Tr40\\_11.pdf](http://www.statkes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2011/Tr40_11.pdf)
- Aro, P. 2012. Neuvonantaja. Koulutuskeskus Salpaus. Haastattelu 11.12.2012.
- Autio, M., Wilska, T.-A., Kaartinen, R. & Lähteenmaa, J. 2009. The use of small instant loans among young adults – a gateway to a consumer insolvency?. International Journal of Consumer Studies. Vol. 33, Iss. 4, p. 407-415 [viitattu 13.9.2012]. Saatavissa Business Source Elite –tietokannassa: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bsh&AN=41784488&site=ehost-live>
- Brax, T. 2011. Ministerin vastaus kirjalliseen kysymykseen 1211/2010 vp. [viitattu: 2.4.2012]. Saatavissa: [http://www.eduskunta.fi/fak-tatmp/utatmp/akxtmp/kk\\_1211\\_2010\\_p.shtml#VASTAUS](http://www.eduskunta.fi/fak-tatmp/utatmp/akxtmp/kk_1211_2010_p.shtml#VASTAUS)
- Carpen, P. 1990. Kuluttajien luottokelpoisuuden toteaminen. Teoksessa Suviala, R. (toim.) Credit management : luottotoiminnan käsikirja. Turku: Asiakastieto, 185–201.

Consumer Comments. 2003. Payday lending often ignored by regulators as consumer need. Vol. 27, Issue 1, p. 1 [viitattu 22.8.2012]. Saatavissa Academic Search Elite tietokannassa: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bsh&AN=11840778&site=ehost-live>

Eduskunta. 2012. Lähetekeskustelu 77/2012 vp.

Einiö, P. 2013. Laskelmia sosiaalisen luotonuksen säästövaikutuksista. [viitattu 26.2.2015]. Saatavissa: <https://www.sttinfo.fi/data/attachments/00788/595689a8-fc04-4aa1-8559-bc86a0ebf65a.pdf>

eLombard. 2015a. Hae panttilainaa vaivattomasti ja yksityisesti verkossa. [viitattu 7.3.2015] Saatavissa: <https://elombard.com/epawn/>

eLombard. 2015b. Lainan ehdot ja hinnasto. [viitattu: 7.3.2015]. Saatavissa: [https://elombard.com/faq/epawn#ePantti\\_lainan\\_ehdot](https://elombard.com/faq/epawn#ePantti_lainan_ehdot)

Eronen, J. & Vuorikoski, S. 2008. Pikavippiyhtiöt likaisissa käsissä. [viitattu 27.8.2012]. Saatavissa: <http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/arkistot/kotimaa/2008/10/727730>

Euroopan keskuspankki. 2014. The international role of the euro. [viitattu 26.2.2015]. Saatavissa: <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/euro-international-role-201407en.pdf?456475aa49c78ac8f912d9828d374c52>

European Commission. 2005. Policy measures to promote the use of micro-credit in Europe for social inclusion [viitattu: 15.9.2012]. Community Action Programme on Social Exclusion, Policy Studies Findings 3.

Finanssialan keskusliitto. 2012. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. [viitattu 27.8.2012]. Saatavissa: [http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen\\_luotonkaytto\\_ja\\_maksutavat\\_2012.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen_luotonkaytto_ja_maksutavat_2012.pdf)

Finanssivalvonta. 2006. Pikavippitoiminta Suomessa yleisempää kuin muissa EU-maissa [viitattu: 8.12.2012]. Saatavissa: [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Arkisto/Ratan\\_lehdistotiedotteet/Pages/8\\_2006.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Arkisto/Ratan_lehdistotiedotteet/Pages/8_2006.aspx)

Finanssivalvonta. 2012. Yleisimpiä kysymyksiä pikaluotoista [viitattu 27.8.2012]. Saatavilla: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Ku-luttajaluotot/Pages/Pikavipit.aspx>

Finanssivalvonta. 2015. Lainat ja rahoitus [viitattu 1.4.2015]. Saatavilla: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Pages/Default.aspx>)

Goodman, C. S. 1968. Journal of Marketing. Vol. 32. No. 1. p. 18-24 [viitattu 12.2.2015] Saatavissa: <http://www.jstor.org/discover/10.2307/1249191?sid=21105845839883&uid=3737976&uid=368099031&uid=3&uid=62&uid=67&uid=70&uid=2134&uid=378635871&uid=2>

Greenwald, B. & Stiglitz, J. 1997. New and old Keynesians. Teoksessa Snowdon, B. & Vane, H. R. A Macroeconomics reader. Lontoo: Routledge, 552-574.

Hakomäki, M. 2006. Yhdenvertaisuuden toteutuminen sosiaalisessa luototuksessa. Tampere: Tampereen yliopisto, Oikeustieteiden laitos [viitattu 15.12.2012]. Pro gradu –tutkielma. Saatavissa: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu01504.pdf>

Hallintolaki 434/2003

Hallituksen esitys 78/2012 vp

Harmaakorpi, V. 2008. Käytännönläheisen innovaatio toiminnan innovaatioympäristöt. Teoksessa Mustikkamäki, N. & Sotarauta, M. (toim.) Innovaatioympäristön monet kasvot. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print

Helsingin Sanomat. 2008. Krp: Pikavipit eivät ole koronkiskontaa [viitattu 14.9.2012]. Saatavissa: <http://www.hs.fi/kotimaa/artikkeli/Krp+Pikavipit+eiv%C3%A4t+ole+koronkiskontaa/1135241816975>

Helsingin Sanomat. 2012. Pikavippiyritysten johtajilla muhkeita tuloja [viitattu 10.11.2012]. Saatavissa: <http://www.hs.fi/talous/Pikavippiyritysten+johtajilla+muhkeita+tuloja/a1305548478072>

Henriksson, A-M. 2011. Ministeri: Pikavipeille tehdään nyt jotain ”ihan oikeasti”. Talouselämä 2.12.2011



- Hiirsalmi, T., Lampio, I., Sallinen, L. & Vesterinen, A. 2012. Legitimacy of the Finnish payday loan industry. Teoksessa Peltoniemi, M. & Järvinen, J. (toim.) Industry evolution. Empirical studies on industry emergence [viitattu 15.9.2012]. Aalto University publications series. Science + technology 13/2012. Helsinki: Unigrafia Oy, 59-77. Saatavissa: <https://aaltodoc.aalto.fi/handle/123456789/4438>
- Hosking, P. 2005. The Business. New Statesman. Vol. 134, Issue 4731, p. 15-16 [viitattu 25.8.2012]. Saatavissa Academic search Elite tietokannassa: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=afh&AN=16351605&site=ehost-live>
- Hyötyläinen, R. 2007. Tutkimusavusteisen kehittämisen metodologinen kaksoisluonne. Teoksessa Alasoini, T. & Ramstad, E. (toim.) Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Helsinki: Työelämän kehittämisohjelma, raportteja 53, 364-388.
- Iivari, J. 2004. Sosiaalisten luottojen takaisinmaksu - Sosiaalisten luottojen vaikuttavuus- ja kokonaisarvioinnin seurantatutkimus. Helsinki, Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3473.pdf&title=Sosiaalisten luottojen takaisinmaksu fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3473.pdf&title=Sosiaalisten+luottojen+takaisinmaksu+fi.pdf)
- Ilmonen, K. 2013. Sosiaalisempaa pienluototusta järjestämässä. Luento Takuu-Säätiön ajankohtaispäivässä 10.2.2013.
- Isomursu, T. & Nissilä, E-M. 2002. Sosiaalisen luoton takaisinmaksuvaikkeudet. Laurea-ammattikorkeakoulu. Palvelujohtamisen koulutusohjelma. Kuluttajapalveluiden opinnäytetyö.
- Jaakkola, J. 2010. Kreikka liittyy kunniakkaaseen seuraan, jos se jättää velkansa maksamatta. Suomen Kuvalehti [viitattu 20.4.2015]. Saatavissa: <http://suomenkuvalehti.fi/jutut/kotimaa/talous/kreikka-liittyy-kunniakkaaseen-seuraan-jos-se-jattaa-velkansa-maksamatta/>
- Jakobsson, N. 2011. Pikaluottojen sääntely. Helsinki: Helsingin yliopisto, Oikeustieteellinen tiedekunta [viitattu: 11.9.2012]. Pro gradu -tutkielma. Saatavissa: <http://www.edilex.fi/lakikirjasto/asiantuntijakirjoitukset/8472>

Juurikkala, O. 2012a. Pikavippien sääntely: Ei korkokattoa, vaan erityinen harkinta-aika. Oikeus 3/2012, 456-460.

Juurikkala, O. 2012b. Essays on Psychology and Morality in Economic Analysis of Law. Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Väitöskirja. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-0742-4>

Kaartinen, R. & Lähteenmaa, J. 2006. Miten ja mihin nuoret käyttävät pikavippejä ja muita kulutusluottoja?. Kauppa ja teollisuusministeriö, Rahoitetut tutkimukset. Saatavissa: <http://www.tem.fi/files/17018/Pikavippi.pdf>

Kaartinen, R., Autio, M. & Lähteenmaa, J. 2009. Pikavipeillä vaikeuksiin. Nuorten luotonkäyttäjien pakkotilanteet, vippikierteet ja huono-osaisuus. Teoksessa Keskinen, V., Laine, M., Tuominen, M. & Hakkarainen, T. (toim.) Kaupunkiköyhyyden monet kasvot. Näkökulmia helsinkiläiseen huono-osaisuuteen. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus, 119-129

Kataja, S. 2012. Eduskunnan täysistunnon pöytäkirja PTK 77/2012 vp [viitattu: 14.9.2012]. Saatavissa: [http://www.eduskunta.fi/fak-tatmp/utatmp/akxtmp/ptk\\_77\\_2012\\_p.shtml#kohta\\_linkki1](http://www.eduskunta.fi/fak-tatmp/utatmp/akxtmp/ptk_77_2012_p.shtml#kohta_linkki1)

Katiska, J. 2008. Sosiaalinen luototus sosiaaliturvan muotona. Kuopio: Kuopion yliopisto, Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta [viitattu: 15.12.2012]. Pro gradu –tutkielma. Saatavissa: [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20090033/](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20090033/)

Kirkkolaki 1054/1993

Kirkkojärjestys 1055/1993

Kokko, O. 2011. Näin satasen vipista tulee moninkertainen lasku. Taloussanomat [viitattu: 27.8.2011]. Saatavilla: <http://www.taloussanomat.fi/raha/2011/05/30/nain-satasen-vipista-tulee-moninkertainen-lasku/20117505/139>

Kokko, R-L., Nenonen, T., Martelin T. & Koskinen, S. 2013. Työllisyys, terveys ja hyvinvointi – Paltamon työllistämismallin vaikutusten arviointitutkimus 2009-

2013. Hankkeen loppuraportti. Raportti 18. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-980-0>

Krugman, P. R., Obstfeld, M & Melitz M. J. 2015. International economics - theory and policy. England, Pearson education limited.

Kuluttajansuojalaki 1978/38

Kuluttajavirasto. 2012. Neljän pikaluottoyhtiön perinnässä epäselvyyksiä [viitattu 14.9.2012]. Tiedote. Saatavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/tiedotteet/tiedotteet-2012/neljan-pikaluottoyhtion-perinnassa-epaselvyyksia>

Kuopion kaupunki. 2012. Sosiaalisen luotonuksen perusteet Kuopiossa. Saatavissa: <http://www.kuopio.fi/documents/12153/5a17197a-9a66-4a80-acaf-00bd20a95147>

Kuula, A. 2001. Toimintatutkimus – Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Kärki, J. 2007. Sosiaalisen luotonuksen asiakastiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä. Tietokuvaukset ja suositukset. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/66cef93c-8549-4ed5-a74f-4fb2c8e40da9/Sosiaalinen+luototus.pdf>

Lahden kaupunki. 2012. Sosiaalisen luoton myöntämisen perusteet. Sosiaali- ja terveystoimiala.

Lainaja.fi. 2015. Luottoanalyysi ja luokittelu [viitattu 5.5.2015]. Saatavissa: <https://www.lainaja.fi/sijoita/luottoanalyysi-hakemusten-luokittelu.html>

Lakialoite 58/2011 vp.

Lakialoite 59/2011 vp.

Laki eräiden luotonantajien rekisteröinnistä 747/2010

Laki saatavien perinnästä 513/1999

Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002

Laki talous- ja velkaneuvonnasta 713/2000

Lehmuskoski, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2007. Sosiaalialan sanasto. Asiakastietojärjestelmää varten [viitattu: 10.11.2012]. Kuopion yliopisto, Terveystieteiden ja -talouden laitos. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/4bb58e7e-c18a-4906-acdd-c285937ff812/Sanasto.pdf>

Lundell, T. 2014. Pikavippikorot edelleen jopa 800 prosenttia. YLE, MOT-ohjelma [viitattu 2.7.2015]. Saatavissa: <http://yle.fi/aihe/artikkeli/2014/10/09/pikavippikorot-edelleen-jopa-800-prosenttia>

Luotonen, Pirkko-Liisa. 2013. Sosiaalisen luototuksen esimies. Vantaan kaupunki. Puhelinkeskustelu 29.11.2013.

Mann, R. 2007. Bankruptcy Reform and the "Sweet Box" of Credit Card Debt. Illinois Law Review 1/2007, 375-403 [viitattu: 11.9.2012]. Saatavissa: <http://illinois-lawreview.org/article/bankruptcy-reform-and-the-sweet-box-of-credit-card-debt/>

Manninen, L. 2013. Pikavippijärjestö luovuttaa – edessä "käyttämisvaihe". Taloussanomien verkkosivut [viitattu 2.7.2015]. Saatavissa: <http://www.taloussanomien.fi/yrittaja/2013/04/02/pikavippijarjesto-luovuttaa-edessa-kyttaamisvaihe/20134786/137>

Martin, N. 2011. Payday Loans: Why This Should Make the CFPB'S Short List. 2 Harvard Business Law Review Online 44 [viitattu: 15.9.2012]. Saatavissa: <http://www.hblr.org/?p=1595>

McKinsey Global Institute. 2015. Debt and (not much) deleveraging [viitattu: 12.2.2015]. Saatavissa: [http://www.mckinsey.com/insights/economic\\_studies/debt\\_and\\_not\\_much\\_deleveraging](http://www.mckinsey.com/insights/economic_studies/debt_and_not_much_deleveraging)

Miettinen, A., Rökkönen, P. & Viinikainen, H. 2011. Sosiaalisen luototuksen toimintaprosessit. Toimintaprosessien kuvauksia. 14.2.2011, versio 2.0. Sosiaali- ja terveysministeriö, Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/da092507-a123-497a-886d-ac6183f698da/Sosiaalisen+luototuksen+prosessit.pdf>

Murtomäki, M. 2009. Ylivelkaantuminen ja pikavipit. Sininauhaliiton jäsen- ja

yhteistyöjärjestöissä työskentelevien käsityksiä ylivelkaantuneiden asiakkaidensa elämänhallinnasta ja selviytymismahdollisuuksista [viitattu 15.9.2012]. Jyväskylän yliopisto, Sosiaalityö. Pro gradu –tutkielma. Saatavissa:

<https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/20307>

Mäkelä, K. 2009. Riskiasiakkaiden identifiointi – hoitomallit ylivelkaantumisen ehkäisemiseksi. Turun ammattikorkeakoulu, Liiketalous. AMK-opinnäytetyö.

Määttä, K. 2010. Pikaluottojen sääntely oikeustaloustieteellisestä näkökulmasta.

Lakimies 3/2010, 265-279 [viitattu 14.9.2012]. Saatavissa: <http://www.edilex.fi/lakikirjasto/lakimies/7036>

Naroff, J. L. & Scherer R. 2014. Big picture economics – How to navigate the new global economy. New Jersey. John Wiley & Sons Inc.

Neilimo, K. & Uusi-Rauva, E. 2002. Johdon laskentatoimi. Helsinki: Edita.

Nonaka, I. & Takeuchi, H. 1995. The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation. New York: Oxford University Press

Oikeusministeriö. 2012. Pikaluottolainsäädännön muuttaminen. Helsinki: Oikeusministeriön julkaisu 17/2012. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-191-3>

Oikeusministeriön asetus kuluttajaluoton todellisesta vuosikorosta 2010/824.

Olenius, M. 2008. Hantering av kreditrisk inom snabblånebranschen i Finland. Svenska Handelshögskolan, Institutionen för Finansiell Ekonomi och Ekonomisk Statistik. Tutkielma.

OPR-vakuus Oy. 2013. Konsernitilinpäätös. Tilikausi 1.1.2013-31.12.2013

Pantzar, J. 2015. VS: Opinnäytetyön luonnos, Juha Auvinen [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Auvinen, J. Lähetetty 29.5.2015.

Partanen, J. 2008. Arvopaperistaminen ja CDO-lainat. Lappeenranta: Lappeenranta teknillinen yliopisto, Kauppätieteellinen tiedekunta [viitattu: 16.8.2012].

ProGradu-tutkielma. Saatavissa: <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/38787/nbnfi-fe200805281472.pdf?sequence=3>

Persson, A. 2007. Over-indebtedness – a Growing Problem. Stockholm Institute for Scandinavian Law. Vol. 50, 463-476 [viitattu: 16.9.2012]. Saatavissa: <http://www.scandinavianlaw.se/pdf/50-30.pdf>

Perustuslakivaliokunta. 2002. Perustuslakivaliokunnan lausunto 43/2002 vp.

Peura-Kapanen, L., Raijas, A. & Lehtinen, A-R. 2010. Velkatunneli. Takuu-Säätiön asiakkaiden selviytymiskokemuksia. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 3 / 2010. Saatavissa: [http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5463/2010\\_03\\_julkaisu\\_velkatunneli.pdf](http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5463/2010_03_julkaisu_velkatunneli.pdf)

Pindyck, R. S. & Rubinfeld, D. L. 2009. Microeconomics. Lontoo, Pearson education Ltd.

Piskonen, E. 2006. Helppoilla luotoilla umpikujaan – tutkimus kulutusluotoilla ylivelkaantuneista Takuu-Säätiön asiakkaista. Helsingin yliopisto, taloustieteen laitos. Pro gradu –tutkielma.

Pohjala, M. 2011. Positiivinen luottotietorekisteri: uhka liiketoiminnalle vai tie parempaan riskienhallintaan? – Suomalaisten sidosryhmien näkemyksiä. Aalto-yliopisto, Laskentatoimi. Pro gradu -tutkielma.

Pulfer, R. 2008. Big business. Canadian Business. Vol. 81, Issue 10, p. 23-24 [viitattu 16.8.2012]. Saatavissa Academic Search Elite tietokannassa: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=afh&AN=32566004&site=ehost-live>

Rahoitustarkastus. 2006a. Rahoitustarkastus selvitti pikavippitoimintaa Suomessa ja muualla Euroopassa [viitattu 27.8.2012]. Saatavilla: [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Arkisto/Ratan\\_lehdistotiedotteet/Pages/8\\_2006.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Arkisto/Ratan_lehdistotiedotteet/Pages/8_2006.aspx)

Rahoitustarkastus. 2006b. Toimintakertomus 2006 [viitattu: 28.8.2012]. Saatavissa: [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Toimintakertomukset/Arkisto/Documents/Rata\\_lopullinen\\_painovalmis.pdf](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Toimintakertomukset/Arkisto/Documents/Rata_lopullinen_painovalmis.pdf)

- Rantala, K. & Tarkkala, H. 2009. Kotitalouksien velkaongelmien nykytila ja kehitys. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tiedonantoja 90. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Saatavissa: <http://www.optula.om.fi/Etusivu/Julkaisut/Yleisentutkimusyksikonjulkaisut/1247666992526>
- Rantala, K. 2012. Vippikierteen muotokuva [viitattu: 27.4.2012]. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos: verkkokatsauksia 24/2012. Saatavissa: <http://www.optula.om.fi/Oikeapalsta/Haku/1330603270334>
- Raha-automaattiyhdistys. 2015. Raha-automaattiyhdistys - avustustietokanta. [viitattu: 26.2.2015]. Saatavissa: <http://avustukset.ray.fi/fi-fi/yleiskatsaus/2013/avustukset-toimialoittain>
- Rekonen, S. 2007. Pikavipit – nopea tie onneen vai ahdinkoon. Suomen Rahatieto SRT Oy.
- Runtuvuori, A. 2008. Kuluttajakäyttäytymisen muutos tietoyhteiskunnassa ja sen vaikutus pikalainojen kysyntään. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos [viitattu 15.9.2012]. Pro gradu –tutkielma. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/18441>
- Salmela, A. 2010. Kulutusluotosta kuluttajaluottoon: ongelmat ja tulevat uudistukset. Lapin yliopisto, Oikeustieteiden tiedekunta. Pro gradu –tutkielma.
- Salmenoja, P. 2009. Pikavippiasiakkaiden luottokelpoisuuden arviointi. Turun ammattikorkeakoulu, Liiketalouden koulutusohjelma. Rahoitus- ja vakuutusalan opinnäytetyö.
- Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? – Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja [viitattu: 6.3.2015]. Saatavissa: [http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-349-3.pdf](http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf)
- Skiba, P.M. & Tobackman, J. 2009. Do Payday Loans Cause Bankruptcy? [viitattu: 13.9.2012]. Vanderbilt Law and Economics Research Paper No. 11-13. Saatavissa: <http://ssrn.com/abstract=1266215>

Snowdon, B. & Vane, H. R. 1997. The development of modern macroeconomics – A rough guide. Teoksessa Snowdon, B. & Vane, H. R. 1997. Macroeconomics reader. London: Routledge, 1-26.

Solita Oy. 2014. Suomi Oy Ab – Sähköisten palveluiden käyttö. Tutkimus julkishallinnon verkkopalveluiden käytöstä [viitattu 3.7.2015]. Saatavissa: [http://www.solita.fi/wp-content/uploads/2015/01/Solita\\_tutkimus\\_verkkopalveluista2014.pdf](http://www.solita.fi/wp-content/uploads/2015/01/Solita_tutkimus_verkkopalveluista2014.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2003. Sosiaalinen luototus. Opas luototuksen käynnistäjälle. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/\\_julkaisu/1059689](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1059689)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3385-9>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Sosiaalisen luototuksen selvityshenkilö. [viitattu: 8.3.2015]. Saatavissa: <http://www.stm.fi/sosiaalisen-luototuksen-selvityshenkilo>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015a. Sosiaalipalvelut. [viitattu: 1.4.2015]. Saatavissa: [http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015b. Sote-uudistus. [viitattu: 5.5.2015]. Saatavissa: [http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat\\_ja\\_hankkeet/palvelurakennuudistus](http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/palvelurakennuudistus)

Sosiaaliportti. 2012. Sosiaalialan tietoteknologiahanke Tikesos 2005-2011 [viitattu: 15.12.2012]. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/tikesos>

Stewart, J. & Hensher, D.A. 2008. Advances in credit risk modelling and corporate bankruptcy prediction. Campridge University Press.

Suomen Asiakastieto Oy. 2012. Maksuhäiriötilastot kartalla [viitattu: 10.11.2012]. Saatavissa: <http://www.omatieto.fi/kartta/kartta.html>

Suomen pankki. 2015. Korkolain mukainen viitekorko ja viivästyskorko ajalle



1.1.–30.6.2015 [viitattu: 23.2.2015]. Saatavissa: [http://www.suomen-pankki.fi/fi/suomen\\_pankki/ajankohtaista/tiedotteet/Pages/tiedote29\\_2014.aspx](http://www.suomen-pankki.fi/fi/suomen_pankki/ajankohtaista/tiedotteet/Pages/tiedote29_2014.aspx)

Suomen Pienlainayhdistys ry. 2012a. Pienlainatoiminnan eettiset säännöt [viitattu: 24.8.2012]. Saatavissa: <http://www.pienlainayhdistys.fi/?pageid=4>

Suomen Pienlainayhdistys ry. 2012b. Kymmenen tosiasiaa pienlainoista [viitattu 27.8.2012]. Saatavissa: <http://ply.digikampanja.fi/fi/kymmenen-tosiasiaa-pienlainoista.html>

Suomen Pienlainayhdistys ry. 2012c. Esitetty korkokatto loukkaisi elinkeinova-  
pautta [viitattu: 13.9.2012]. Yhdistyksen tiedote 10.9.2012. Saatavissa:  
<http://www.pienlainayhdistys.fi/?pageid=3&newsid=61>

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2008. Luottokanta. 4. vuosineljännes 2008. Hel-  
sinki: Tilastokeskus [viitattu: 28.8.2012]. Saatavissa:  
[http://www.stat.fi/til/lkan/2008/04/lkan\\_2008\\_04\\_2009-05-19\\_tie\\_001.html](http://www.stat.fi/til/lkan/2008/04/lkan_2008_04_2009-05-19_tie_001.html)

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2012a. Luottokanta 1. vuosineljännes 2012, Li-  
itetaulukko 4. Pienlainayritysten tunnuslukuja vuosina 2010-2011. Helsinki: Tilas-  
tokeskus [viitattu: 24.8.2012] Saatavissa:  
[http://www.stat.fi/til/lkan/2012/01/lkan\\_2012\\_01\\_2012-06-14\\_tau\\_004\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/lkan/2012/01/lkan_2012_01_2012-06-14_tau_004_fi.html)

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2012b. Luottokanta 2012, 3. vuosineljännes.  
Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 29.4.2012] Saatavissa: [http://www.tilastokes-  
kus.fi/til/lkan/2012/03/lkan\\_2012\\_03\\_2012-12-04\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/lkan/2012/03/lkan_2012_03_2012-12-04_tie_001_fi.html)

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2012c. Luottokanta - Käsitteet ja määritelmät.  
Helsinki: Tilastokeskus [viitattu 3.1.2012]. Saatavissa:  
<http://www.stat.fi/til/lkan/kas.html>

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2013. Rahoitustilinpito 2013, 2. vuosineljännes,  
Liitetaulukko 2. Kotitalouksien käytettävissä oleva tulo, lainavelka ja velkaantu-  
misaste. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 29.11.2013]. Saatavissa: [http://tilasto-  
keskus.fi/til/rtp/2013/02/rtp\\_2013\\_02\\_2013-10-09\\_tau\\_002\\_fi.html](http://tilasto-keskus.fi/til/rtp/2013/02/rtp_2013_02_2013-10-09_tau_002_fi.html)

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2014a. Luottokanta 4. vuosineljännes 2014. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 20.4.2015].

Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/ikan/2014/04/ikan\\_2014\\_04\\_2015-03-18\\_tie\\_001.fi.html](http://www.stat.fi/til/ikan/2014/04/ikan_2014_04_2015-03-18_tie_001.fi.html)

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2014b. Kuntien ja kuntayhtymien talous neljännesvuosittain, 4. vuosineljännes. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 26.2.2015]. Saatavissa: [http://www.tilastokeskus.fi/til/kkt/2014/04/kkt\\_2014\\_04\\_2015-02-11\\_tie\\_001.fi.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/kkt/2014/04/kkt_2014_04_2015-02-11_tie_001.fi.html)

Takuu-Säätiö. 2012a. Historia. [viitattu 27.4.2012] Saatavissa: <http://www.takuu-saatio.fi/takuu-saatio/historia/>

Takuu-Säätiö. 2012b. Takuu-Säätiön pienlainahanke – hankesuunnitelma.

Takuu-Säätiö. 2013. Takuu-Säätiön asiakkaat [viitattu 6.12.2013]. Saatavissa: [http://www.takuu-saatio.fi/tietoa\\_veloista/velkaantumistilastoja/takuu-saation-asiakkaat/](http://www.takuu-saatio.fi/tietoa_veloista/velkaantumistilastoja/takuu-saation-asiakkaat/)

Takuu-Säätiö. 2015. Takuu-Säätiön pienlaina. [viitattu 26.2.2015]. Saatavissa: <http://www.takuu-saatio.fi/takuu-saatio/takuu-saation-pienlaina/>

Taloussanomat. 2010. Tunnista taloutesi vaaran merkit. [viitattu 27.8.2012]. Saatavissa: <http://www.taloussanomat.fi/raha/2010/01/12/tunnista-taloutesi-vaaran-merkit/2010368/139>

Taloussanomat. 2012a. Suomen valtio on velkaisempi kuin koskaan. [viitattu 27.8.2012]. Saatavissa: <http://www.taloussanomat.fi/kotimaa/2012/07/10/suomen-valtio-on-velkaisempi-kuin-koskaan/201233237/12>

Taloussanomat. 2012b. Aika huolestua – nuorten maksuhäiriöt jopa +74 prosenttia. Taloussanomat [viitattu: 27.8.2012]. Saatavissa: <http://www.taloussanomat.fi/raha/2012/05/11/aika-huolestua-nuorten-maksuhairiot-jopa-74-prosenttia/201229207/139>

Taloussanomat. 2015. Taloussanakirja. [viitattu 26.2.2015]. Saatavissa: <http://www.taloussanomat.fi/porssi/sanakirja/termi/luottomarkkinat,%20p%E4%E4omamarkkinat/>

Televippi.fi. 2012. Palvelun nettisivut [viitattu 14.9.2012]. Saatavissa: <http://www.televippi.fi/>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Tolonen, R. 2009. Pikaluoton markkinointiin ja sopimuksen syntyyn liittyvistä oikeudellisista ongelmista. Helsingin yliopisto, Oikeustieteellinen tiedekunta. Pro gradu –tutkielma.

Ulkoasiainministeriö. 2012. Euroopan talouskriisin taustat ja kulku. [viitattu: 23.4.2015]. Saatavissa: <http://www.eurooppatiedotus.fi/public/default.aspx?contentid=242190#.VTjsmS6nHQR>

Valkama, E. 2004. Velkaneuvonta 2000-luvun alussa: talous- ja velkaneuvontalain vaikutukset asiakaskyselyn ja tilastotietojen valossa. Helsinki: Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 208.

Valkama, E. & Muttilainen, V. 2008. Maksuvaikeudet pikaluottomarkkinoilla. Helsinki: Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 86. Saatavissa: <http://www.optula.om.fi/Oikeapalsta/Haku/1224166670030>

Valkama, E. 2011. Velaton uusi alkuko? – Velallisten selviytyminen velkajärjestelystä ja tilanne sen jälkeen [viitattu 13.9.2012]. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos: Verkkokatsaus 22/2011. Saatavissa: <http://www.optula.om.fi/1323685230333>

Valtiokonttori. 2014. Valtionvelka ja BKT. [viitattu 26.2.2015]. Saatavissa: [http://www.treasuryfinland.fi/fi-FI/Tilastot/Valtionvelka/Valtionvelka\\_ja\\_BKT](http://www.treasuryfinland.fi/fi-FI/Tilastot/Valtionvelka/Valtionvelka_ja_BKT)

Valtiokonttori. 2015. Luottoluokitukset. [viitattu 23.4.2015]. Saatavissa: [http://www.treasuryfinland.fi/fi-FI/Suomen\\_talous\\_ja\\_luottoluokitukset/Luottoluokitukset](http://www.treasuryfinland.fi/fi-FI/Suomen_talous_ja_luottoluokitukset/Luottoluokitukset)

- Valtioneuvosto. 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011 [viitattu 2.4.2012]. Saatavissa: <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>
- Wartiainen, P. 2006. ”Toisen mahdollisuuden luottoa” Ammatillisten toimijoiden kokemuksia sosiaalisen luototuksen järjestelmästä. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Pro gradu –tutkielma.
- Yhteisvastuukeräys 2011. <http://www.yhteisvastuu.fi/index.php?did=498>

## LIITTEET

MUISTIO 24.1.2012 – PIENLUOTOTUKSEN KEHITTÄMINEN JA  
OPINNÄYTETYÖ

MUISTIO 7.3.2012 – PIENLUOTOTUKSEN KEHITTÄMINEN JA  
OPINNÄYTETYÖ

MUISTIO 16.5.2012 – OPINNÄYTETYÖSUUNNITELMA JA  
YHTEISTYÖSOPIMUS

MUISTIO 19.12.2012 – PIENLAINAN TAUSTATEORIA JA HANKKEEN  
KÄYNNISTYMINEN

MUISTIO 2.2.2015 – KOKEMUKSIA PIENLAINAN KÄYNNISTYMISESTÄ  
JA OPINNÄYTETYÖN MERKITYS

KIRJALLISUUSKATSAUKSEN AINEISTOLUETTELO

SOSIAALISEN PIENLAINAN TOIMINTAPROSESSIT

**Takuu-Säätiö**

# Muistio

<b>Laatinut:</b>	Juha Auvinen
<b>Läsnä:</b>	Juha Auvinen ja Jukka Heinonen
<b>Päivämäärä:</b>	24. tammikuuta 2012
<b>Aihe:</b>	Pienluototuksen kehittäminen ja opinnäytetyö

Aluksi keskustelimme henkilökohtaisista motiiveista osallistua pienluottojen kehittämiseen. Juha kertoi omasta taustasta Vihdin seurakunnan diakoniatyössä ja Vihdin kunnallispolitiikassa. Aihealueen osaamista on kertynyt sosiaalisen luoton valmistelussa ja kokemusasiantuntijuutta työn kautta. Sosiaalisen luoton mahdollisuudet ovat molemmille tuttuja. Ihmisten velkaongelmat ovat Takuu-Säätiön tuttua kenttää. Ihmettelimme miten tietyt teemat nousevat yhteiskunnalliseen keskusteluun. Nyt käydään keskustelua pikavipeistä ja taloudellisesta syrjäytymisestä.

Keskustelimme opinnäytetyön sisällöstä ja opinnäytetyön tavoitteista Juhan tekemän alustavan opinnäytetyösuunnitelman pohjalta. Jukka kertoi suunnitelman vaativan vielä tarkennuksia yhteistyötahojen, tavoitteiden ja nimen osalta. Takuu-Säätiön näkökulma tulee tuoda myös aika-aulut –kappaleessa näkyviin. Kävimme keskustelua YAMK opinnäytetyön työelämälähtöisyydestä. Tutkimuksellinen työelämän kehittäminen on ammattikorkeakouluille nimetty tehtävä. Takuu-Säätiön näkökulmasta opinnäytetyö nähtiin tältä osin ongelmallisena, koska opinnäytetyön tekijä on ulkopuolinen toimija. Tutkimukseen painottuva opinnäytetyö olisi Takuu-Säätiön helpompi hyväksyä. Kehittämisen näkökulmaan tulee vielä palata ja kirjata siitä kappale varsinaiseen opinnäytetyösuunnitelmaan. Jukka mainitsi ohjausryhmän perustamisesta.

Kartoitimme hankkeen nykytilaa. Pienluottotoiminnan käynnistämisestä on tehty virallinen päätös. Hanketta hallinnoi Takuu-Säätiö. Lisäksi on olemassa päätös luottorajoista (200 € - 2000 €) ja takaisinmaksuajoista (enintään 2 v.) Kolme paikkakuntaa on ilmoittautunut pilottipaikkakunniksi, Kainuun-seutu, Vaasa ja Tampere. Aikataulullisesti ensimmäiset luotot on tavoitteena myöntää alkuvuodesta 2013. Pienluotot asemoidaan pikavippien ja sosiaalisen luoton väliin.

Avoimna ovat luottoihin liittyvän päätöksenteon käytännöt, luototettavat kohteet, takaisinmaksun järjestäminen, korko, viralliset päätökset pilottipaikkakunnilla, yhdyshenkilöiden valinta ja niin edelleen. Toiminnan rahoituksesta RAY tekee päätöksen joulukuussa 2012. Hankkeen kannalta tämä on merkittävä epävarmuustekijä.

Hankkeen onnistuminen edellyttää riskienhallintaa. Vaarana on koko pääoman häviäminen luototappioina. Suurin osa hankkeesta on vielä määrittämätöntä, johon opinnäytetyön tuloksena voidaan saavuttaa lisäarvoa. Hankkeen nimi esimerkkinä.

Sovimme, että maaliskuussa aloittava uusi toiminnanjohtaja Juha Pantzar tutustuu opinnäytetyön ja hankkeen mahdollisuuksiin. Alustava opinnäytetyösuunnitelma lähetetään korjattuna Juhalle.

# Muistio

<b>Laatinut:</b>	Juha Auvinen
<b>Läsnä:</b>	Juha Auvinen, Jukka Heinonen ja Juha Pantzar
<b>Päivämäärä:</b>	7. maaliskuuta 2012
<b>Aihe:</b>	Pienluototuksen kehittäminen ja opinnäytetyö

Kävimme edelleen keskustelua hankkeen taustoista. Takuu-Säätiön pienluottohanke on herättänyt laajaa kiinnostusta ja säätiölle on tullut tarjouksia esimerkiksi vaikuttavuuden arvioinnista. Pidämme edelleen opinnäytetyötä toteuttamiskelpoisena. Takuu-Säätiölle etu on Ex ante työskentely eli hankkeen valmistelu ja opinnäytetyön tekijälle etu on olla merkittävässä hankkeessa mukana ja saada siitä sulka hattuun. Päätimme viedä opinnäytetyötä eteenpäin. Jukka ja Juha muodostaisivat hyvän työparin. Seuraavassa vaiheessa tulee tutkimussuunnitelma kirjoittaa ja tehdä yhteistyösopimus. Tutkimussuunnitelma on valmis toukokuun loppuun mennessä.

Rajasimme opinnäytetyön aikataulusyistä Hyötyläisen mallin hypoteesiin kaksi. Ensimmäiset luotot myönnetään vuoden 2013 aikana, joka näin ollen rajaa kolmannen hypoteesin opinnäytetyön ulkopuolelle. On hedelmällisempää rajata laaja kokonaisuus, kuin käydä koko kehittämisprosessi kiireellä läpi. Opinnäytetyönä tehdään ensimmäisessä vaiheessa teoreettinen teemaan perehtyminen ja siltä pohjalta toimintamalli ja edelleen toinen vaihe, jossa huomioidaan toimintaympäristö. Opinnäytetyöntekijä painotti henkilöstön muutosvalmiuden merkitystä onnistuneen toimintamallin luomisessa, joka tulee erityisesti huomioida ympäristöanalyysissä. Kaikilla pilottipaikkakunnilla ei vielä ole yhteyshenkilöitä valittu ja pilottipaikkakunnat eivät vielä ole virallisesti valittuja. Myös toiminnan kehittämiseen liittyvät muuttuvat tekijät ovat vielä avoinna, kuten esimerkiksi pienluottotoimintaa säätelevän lainsäädännön kehittyminen.

Kehittämistyö etenee aluksi kahdella tasolla. Toimintaa suunnitellaan opinnäytetyönä ja samaan aikaan valmistellaan RAY:n hankehakemusta, joka tulee jättää 31.5. mennessä. Opinnäytetyö lähtee teoreettisella tarkastelulla, jossa luodaan ensimmäinen toimintamalli. Malli annetaan asiantuntijoiden tarkasteltavaksi. Asiantuntijoina voivat toimia esimerkiksi finanssialan, sosiaalisen luototuksen ja pienlainatoiminnan osaajat. Asiantuntijoiden kuuleminen liittyy ympäristön perusanalyysiin, jonka jälkeen luodaan 2. hypoteesi uudesta toimintatavasta. Ympäristöanalyysiä toteutetaan esimerkiksi pilottipaikkakuntien kanssa järjestettäviin kehittämisspäiviin osallistumalla. Viime vaiheessa työ etenee kolmella tasolla. Hallinnolliset päätökset, teorian muodostus ja käytännön toiminnan kehittäminen vuorottelevat ja etenevät vetoketjumaisesti.

Valmis toiminta on nimeltään Takuu-Säätiön pienlaina. Tavoitteena on luoda valtakunnallinen ja toimiva sosiaalinen pienlaina, jolla ehkäistään taloudelliseen ahdinkoon joutuneiden ihmisten yli-velkaantumista.

**Takuu-Säätiö**

# Muistio

<b>Laatinut:</b>	Juha Auvinen
<b>Läsnä:</b>	Juha Auvinen, Jukka Heinonen ja Juha Pantzar
<b>Päivämäärä:</b>	16. toukokuuta 2012
<b>Aihe:</b>	Opinnäytetyösuunnitelma ja yhteistyösopimus

---

Kokouksen alussa selvisi, että Takuu-Säätiö kehittää uutta sosiaalista pienlainaa, mutta ei välttämättä itse toteuta varsinaista toimintaa. Opinnäytetyösuunnitelmassa on lähdetty siitä, että Takuu-Säätiö ottaa myös vastuun toiminnan pyörittämisestä ja tältä osin näkökulmaa tulee muuttaa. Tästä seuraa myös kehittämistyöhön kohdistuvia uusia vaatimuksia, kuten esimerkiksi toiminnan kannalta sopivan väestöpohjan selvittäminen, riittävä pääoma ja mitä kuluja toiminta aiheuttaa. Opinnäytetyötä edelleen rajattiin tämän takia.

Kehittämihanke kestää viisi vuotta ja Raha-automaattiyhdistykseltä haetaan kehittämistyöhön rahoitusta. Hankkeen tulokset ovat yleisesti kaikkien hyödynnettävissä. Hankkeeseen palkataan henkilökuntaa, jotka toimivat kahdella tasolla. Ensimmäinen on lainojen reskontraan ja hallinnointiin liittyvät tehtävät ja toinen taso keskittyy arvioimaan ja kehittämään toimintamallia. Ensimmäiset luotot myönnetään kesällä 2013.

Keskustelimme arvaamattomuudesta kehittämistyössä. Tässä vaiheessa ei ole olemassa selviä puitteita, missä kehittämistoimintaa tullaan tekemään. Tämän takia tutkimussuunnitelmasta on esimerkiksi pilottikuntien nimet otettava pois ja jätettävä muiden toimijoiden osuus avoimemmaksi. Lisäksi tulee Takuu-Säätiön ja opinnäytetyön osuutta vielä tarkentaa. Takuu-Säätiön toiminnasta voisi kertoa laveammin. Syksyllä tullaan järjestämään kehittämistyöpajoja, joissa kehittämistoiminta saa selkeämmät raamit.

Sosiaalinen luototus viitekehyksenä. Hallitusohjelmaan on kirjattu sosiaalisen luototuksen kehittäminen. Tällä hetkellä ei ole muita kehittämishankkeita lähdössä liikkeelle. Sosiaalinen luototus toimii esimerkkinä, jonka pohjalta sosiaalista pienlainaa kehitetään. Muita mahdollisia teoreettisia näkökulmia voivat olla voimaantuminen ja toipuminen.

Opinnäytetyön aikataulua tarkennettiin edelleen siten, että työ rajautuu Hyötyläisen hypoteesiin kaksi. Työ on Exante työskentelyä ja toimintaympäristön kartoitusta yhdessä Takuu-Säätiön kanssa. Opinnäytetyössä määritellään sosiaalinen pienlaina Hyötyläisen toisen hypoteesin mukaisesti. Opinnäytetyö tarjoaa lisäresurssin Takuu-Säätiön kehittämistyölle.

Jukka tekee pohjan kehittämistehtävän yhteistyösopimuksesta ja lähettää sen opinnäytetyön tekijälle. Sopimuksessa kirjataan kulujen korvaamisesta ja liitetään tutkimussuunnitelma. Sopimus allekirjoitetaan toukokuun aikana.



## Takuu-Säätiö

# Muistio

<b>Laatinut:</b>	Juha Auvinen
<b>Läsnä:</b>	Juha Auvinen, Jukka Heinonen ja Juha Pantzar
<b>Päivämäärä:</b>	19. joulukuuta 2012
<b>Aihe:</b>	Pienlainan taustateoriaa ja hankkeen käynnistyminen

Raha-automaattiyhdistyksen päätös tulee huomenna eli 20.12. Edelleen ei ole ilmennyt mitään estettä, miksi hanke ei saisi Ray:n tukea. Jukka on jatkanut hankkeen valmistelua käymällä pilttipaikkakunnilla yhteistyöneuvotteluja ja Takuu-Säätiön johtoryhmässä on valmisteltu toiminnan käynnistämiseen liittyviä ohjeistuksia, jotka käsitellään hallituksen kokouksessa ensi vuoden puolella. Toiminnan kriittisinä menestystekijöinä nähdään 1. tietokoneohjelmisto, jolla lainaamista hallinnoidaan ja 2. paikallisten toimijoiden neuvonta.

Kävimme keskustelua toiminnan arvoista. Onko ihmisen saatava rahaa rajattomasti? Rahaa on oltava saatavilla, mutta velan muodostumista ongelmaksi pitää ehkäistä. Joillakin ihmisillä rahan käyttö ei ole hallinnassa ja nämä tulevat Takuu-Säätiöllä näkyviksi. Kävimme keskustelua pikavippiongelman laajuudesta. Teoria-aineistossa ei ole löytynyt kattavia otantoja pikavippaajista ja tutkimukset ovat painottuneet tarkastelemaan pikavipeistä aiheutuvia ongelmia. Opinnäytetyöhön kaivattiin sosiaalipoliittista katsausta. Juha A kertoi, että teoria on rakennettu sosiaalisen luototuksen ja pikalainojen pohjalle ja siltä osin, kuin se palvelee sosiaalisen pienlainan kehittämistä. Ajatus köyhän elämän kalleudesta on teeman kannalta mielekäs.

Opinnäytetyössä avataan sosiaalisen pienlainan käsitettä. Takuu-Säätiön mielestä käsite on vain opinnäytetyön tekijän käsitys sosiaalisesta pienlainasta ja voisi enemmän edustaa laajempaa toimintamallia, jonka alla on kaikki ”sosiaaliset pienlainat”. Tässä yhteydessä kävimme jälleen keskustelun opinnäytetyön ja Takuu-Säätiön rooleista. Takuu-Säätiö näkee prosessit erillisinä, joista syntyvä pienlainan malli on molemmissa oma ja erillinen. Opinnäytetyön tekijä pyrkii olemaan Takuu-Säätiön hankkeessa mukana tarjoten osaamisen ja tekemisen hankkeen käyttöön. Keskustelimme Vantaan sosiaalisen pienlainan kehittämistyöstä. Pirkko-Liisa Aro voisi olla hyvä yhteistyötaho opinnäytetyössä.

Juha A. esitteli sosiaalisesta pienlainaamisesta saatavia korkotuloja ja pääoman ja korkoprosentin vaikutusta nettotuloihin. YV-keräyksen 600 t€ pääomalla (pääomasta lainassa 90 %) voidaan 50 % todellisella vuosikorolla ja 7 % luottotappiolla odottaa 119 t€ nettotuloa. Kriittinen todellisen vuosikoron prosenttiraja on 13 %, jolloin luottotappio ja korkotuotto ovat samansuuruiset. Lisäksi Juha esitteli ensimmäisen raakaversion sosiaalisen pienlainan toimintaprosesseista. Laskelma ja prosessikuvaukset liitteenä.

Jatkotyöskentelystä sovimme, että ensin seuraamme Ray:n päätöstä ja Takuu-Säätiö jatkaa hankkeen valmistelua sen mukaan. Pääoma on jo olemassa, joten suunnittelu varmasti etenee. Hankkeen puitteissa ensimmäiset lainat tultaneen myöntämään kesän jälkeen. Opinnäytetyössä jatketaan kirjoittamalla sosiaalisen pienlainan toimintamalli enemmän auki. Opinnäytetyö valmistuu keväällä 2013, mutta on mahdollista jatkaa työskentelyä syksyyn 2013. Juha ja Jukka lähettävät kommentit opinnäytetyön 1. luonnoksesta.

## Takuu-Säätiö

# Muistio

<b>Laatinut:</b>	Juha Auvinen
<b>Läsnä:</b>	Juha Auvinen ja kehittämispäällikkö Minna Markkanen
<b>Päivämäärä:</b>	2. helmikuuta 2015
<b>Aihe:</b>	Kokemuksia pienlainan käynnistymisestä ja opinnäytetyön merkitys

Sosiaalista luottoa on hallitusohjelman mukaisesti kehitetty. Talvella 2015 valmistuu Kirsti Rissanen kirjallinen selvitys kehitystarpeista ja ehdotuksia niiden selättämiseksi. Pikalainat ovat vähentyneet korkosääntelyn seurauksena. Vakavaraiset pikalainayhtiöt jäivät jäljelle. Uutena ilmiönä ovat nousseet vertaislainat. Maksuhäiriömerkinnät ovat lisääntyneet.

Takuu-Säätiön pienlainahankkeessa vuosi 2014 oli yhteistyöverkostojen kasvattamista. Tällä haettiin uusien asiakkaiden tavoittamista ja lainahakemusten määrän lisääntymistä. Verkostoa on kasvatettu Te-toimistoihin, eläkeläisjärjestöihin ja sosiaalitoimeen. Tampereella on kokeiltu suoramainontaa paikallislehdessä. Yhteistyökumppanit ohjaavat ja tukevat asiakkaita.

Toistaiseksi on pienlainoja myönnetty vuoden 2014 alusta lähtien 16 kpl. Hakemuksia on tullut noin 60 kappaletta ja lainaan liittyviä tiedusteluja noin 300 kappaletta. Suurin syy kielteisiin päätöksiin on ollut asiakkaan ylivelkatilanne. Lainoja on myönnetty vain vähän, koska sopivia lainanhakijoita ei ole löytynyt. Myönnettyistä lainoista lähes kaikkia on lyhennetty maksusuunnitelman mukaisesti. Lainoista alle 10 % on myöntämisen jälkeen vaatinut erityishuomiota neuvonnan tai lainan uudelleenjärjestelyn muodossa. Lainojen vähäisestä määrästä johtuen on hakemukset voitu käsitellä viikon määräajassa. Kokemuksia ylivelkaantumisen ehkäisemisestä ei toistaiseksi ole saatu. Tarkemmat tilastot lainatoiminnasta valmistuvat keväällä 2015.

Pienlainatoiminnasta on saatu ensimmäisiä kokemuksia. Hakemusvaiheessa hakija on tehnyt kirjallisen hakemuksen ja selvityksen tositteellisesti menoista ja tuloista. Selvitystyötä on jatkettu tarvittaessa puhelimitse. Myönnettyt lainat ovat kohdistuneet yksittäiseen kertaluontoiseen menoon. Erityispiirteensä sosiaalisella pienlainalla on rahoitettu ajoneuvoon liittyviä kuluja, joita toimeentulotuessa ei hyväksytä. Perustellusta syystä on lainaa voinut saada esimerkiksi vuokrärästiin. Hakijan pienituloisuutta on arvioitu joustavasti ja tarvittaessa tehty maksusuunnitelma pienellä kuukausilyhennyksellä. Hakijat ovat pääasiassa olleet työelämän ulkopuolella. Hakijan alhainen maksukyky voi johtaa tilanteeseen, jossa hänelle myönnetty hoitamaton ja ulosottoon viety laina voi muodostua lahjoituksen kaltaiseksi. Kohderyhmään kuuluvia hakijoita on ollut vähän.

Vuonna 2015 keskitytään sisällöllisiin kysymyksiin, toimintaympäristön ja oleellisten termien kuvaamiseen. Suurena teemana on noussut sosiaalisen pienlainan taso sosiaalipolitiikan (toimeentuloturva) ja oikeuspolitiikan (luottomarkkinat) välimaastossa. Pienituloisen mahdollisuudet saada kohtuuehtoista kulutusluottoa ja sosiaaliturvajärjestelmän kyky turvata riittävä perustoimeentulo. Tarkennettavia termejä ovat pienituloinen, subjektiivinen pienituloinen ja sosiaalisesti luottokelpoinen. Kehittämishaasteina pienlainahankkeessa on löytää pienituloiset, mutta ei vielä ylivelkaantuneet lainahakijat. Joustava maksukyvyn määrittely ja luottokelpoisuuden alarajan määrittely tulevat hankkeessa vielä tarkentumaan. Mahdollisesti lainoja tullaan myöntämään vielä pienempituloisille, jotka tulevat toimeentulotuella toimeen.

Opinnäytetyönä vuonna 2012 tuotettu sosiaalisen pienlainan toimintaprosessi on otettu sellaisenaan käyttöön. Sähköiseen toimintaprosessiin ei lähdetty kustannussyistä. Tukihenkilöitä ei käytetty, mutta tukea on tarvittaessa saanut Takuu-Säätiöstä puhelimitse.

## KIRJALLISUUSKATSAUKSEN AINEISTOLEUTTELO

## LIITE 6

Kirjoittaja	Julkaisun nimi	Aihe
Andersson, A. 2012	Pikalainat rahoituksen tuotteina	Pikalainat
Arajärvi, E. 2010	Sosiaalinen luototus 2010 - Kuntakyselyn osaraportti	Sosiaalinen luototus
Autio, M., Wilska, T-A., Kaartinen, R. & Lähteenmaa, J. 2009	The use of small instant loans among young adults – a gateway to a consumer insolvency?	Pikalainat
Eduskunta 2012	Lähetekeskustelu 77/2012 vp.	Pikalainat
Einiö, P. 2013	Laskelmia sosiaalisen luototuksen säästövaikutuksista	Sosiaalinen luototus
European Comission. 2005	Policy measures to promote the use of micro-credit in Europe for social inclusion	Mikroluotot
Finanssialan keskusliitto. 2012	Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat.	Pikalainat
Hakomäki, M. 2006	Yhdenvertaisuuden toteutuminen sosiaalisessa luototuksessa	Sosiaalinen luototus
Hallituksen esitys 78/2012 vp		Pikalainat
Hiirsalmi, T., Lampio, I., Sallinen, L. & Vesterinen, A. 2012	Legitimacy of the Finnish payday loan industry.	Pikalainat
Hosking, P. 2005	The Business. New Statesman	Pikalainat
Iivari, J. 2004	Sosiaalisten luottojen takaisinmaksu - Sosiaalisten luottojen vaikuttavuus- ja kokonaisarvioinnin seurantatutkimus	Sosiaalinen luototus
Isomursu, T. & Nissilä, E-M. 2002	Sosiaalisen luoton takaisinmaksuvaikeudet	Sosiaalinen luototus
Jakobsson, N. 2011	Pikaluottojen sääntely	Pikalainat
Juurikkala, O. 2012	Pikavippien sääntely: Ei korkokattoa, vaan erityinen harkinta-aika	Pikalainat
Juurikkala, O. 2012	Essays on Psychology and Morality in Economic Analysis of Law	Pikalainat

Kaartinen, R. & Lähteenmaa, J. 2006	Miten ja mihin nuoret käyttävät pikavippejä ja muita kulutusluottoja?	Pikalainat
Kaartinen, R., Autio, M. & Lähteenmaa, J. 2009	Pikavipeillä vaikeuksiin. Nuorten luotonkäyttäjien pakkotilanteet, vippikierreet ja huono-osaisuus.	Pikalainat
Kataja, S. 2012	Eduskunnan täysistunnon pöytäkirja PTK 77/2012 vp	Pikalainat
Katiska, J. 2008	Sosiaalinen luototus sosiaalityön muotona.	Sosiaalinen luototus
Kärki, J. 2007	Sosiaalisen luototuksen asiakastiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä	Sosiaalinen luototus
Lakialoite 58/2011 vp.		Pikalainat
Lakialoite 59/2011 vp.		Pikalainat
Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002		Sosiaalinen luototus
Miettinen, A., Röppänen, P. & Viinikainen, H. 2011	Sosiaalisen luototuksen toimintaprosessit. Toimintaprosessien kuvauksia.	Sosiaalinen luototus
Mann, R. 2007	Bankruptcy Reform and the "Sweet Box" of Credit Card Debt.	Pikalainat
Martin, N. 2011	Payday Loans: Why This Should Make the CFPB'S Short List	Pikalainat
Murtomäki, M. 2009	Ylivelkaantuminen ja pikavipit. Sininauhaliiton jäsen- ja yhteistyöjärjestöissä työskentelevien käsityksiä ylivelkaantuneiden asiakkaidensa elämänhallinnasta ja selviytymismahdollisuuksista	Pikalainat
Mäkelä, K. 2009	Riskiasiakkaiden identifiointi – hoitomallit ylivelkaantumisen ehkäisemiseksi	Pikalainat
Määttä, K. 2010	Pikaluottojen sääntely oikeustaloustieteellisestä näkökulmasta.	Pikalainat
Oikeusministeriö. 2012	Pikaluottolainsäädännön muuttaminen	Pikalainat
Olenius, M. 2008	Hantering av kreditrisk inom snabblånebranschen i Finland.	Pikalainat
Persson, A. 2007	Over-indebtedness – a Growing Problem	Pikalainat
Peura-Kapanen, L., Raijas, A. & Lehtinen, A-R. 2010	Velkatunneli. Takuu-Säätiön asiakkaiden selviytymiskokemuksia	Pikalainat
Piskonen, E. 2006	Helppoilla luotoilla umpikujaan – tutkimus kulutusluotoilla ylivelkaantuneista Takuu-Säätiön asiakkaista	Pikalainat

Pohjala, M. 2011	Positiivinen luottotietorekisteri: uhka liiketoiminnalle vai tie parempaan riskienhallintaan? – Suomalaisten sidosryhmien näkemyksiä	Pikalainat
Pulfer, R. 2008	Big business	Mikroluotot
Rantala, K. & Tarkkala, H. 2009	Kotitalouksien velkaongelmien nykytila ja kehitys	Pikalainat
Rantala, K. 2012	Vippikierteen muotokuva	Pikalainat
Rekonen, S. 2007	Pikavipit – nopea tie onneen vai ahdinkoon	Pikalainat
Runtuvuori, A. 2008	Kuluttajakäyttäytymisen muutos tietoyhteiskunnassa ja sen vaikutus pikalainojen kysyntään	Pikalainat
Salmela, A. 2010	Kulutusluotosta kuluttajaluottoon: ongelmat ja tulevat uudistukset	Pikalainat
Salmenoja, P. 2009	Pikavippiasiakkaiden luottokelpoisuuden arviointi	Pikalainat
Skiba, P.M. & Tobackman, J. 2009	Do Payday Loans Cause Bankruptcy?	Pikalainat
Sosiaali- ja terveysministeriö. 2003	Sosiaalinen luototus. Opas luototuksen käynnistäjälle	Sosiaalinen luototus
Sosiaaliportti. 2012	Sosiaalialan tietoteknologiahanke Tikesos 2005-2011	Sosiaalinen luototus
Tolonen, R. 2009	Pikaluoton markkinointiin ja sopimuksen syntyyn liittyvistä oikeudellisista ongelmista	Pikalainat
Valkama, E. & Muttilainen, V. 2008	Maksuvaikeudet pikaluottomarkkinoilla	Pikalainat
Valkama, E. 2011	Velaton uusi alkua? – Velallisten selviytyminen velkajärjestelystä ja tilanne sen jälkeen	Pikalainat
Wartiainen, P. 2006	”Toisen mahdollisuuden luottoa” Ammatillisten toimijoiden kokemuksia sosiaalisen luototuksen järjestelmästä	Sosiaalinen luototus

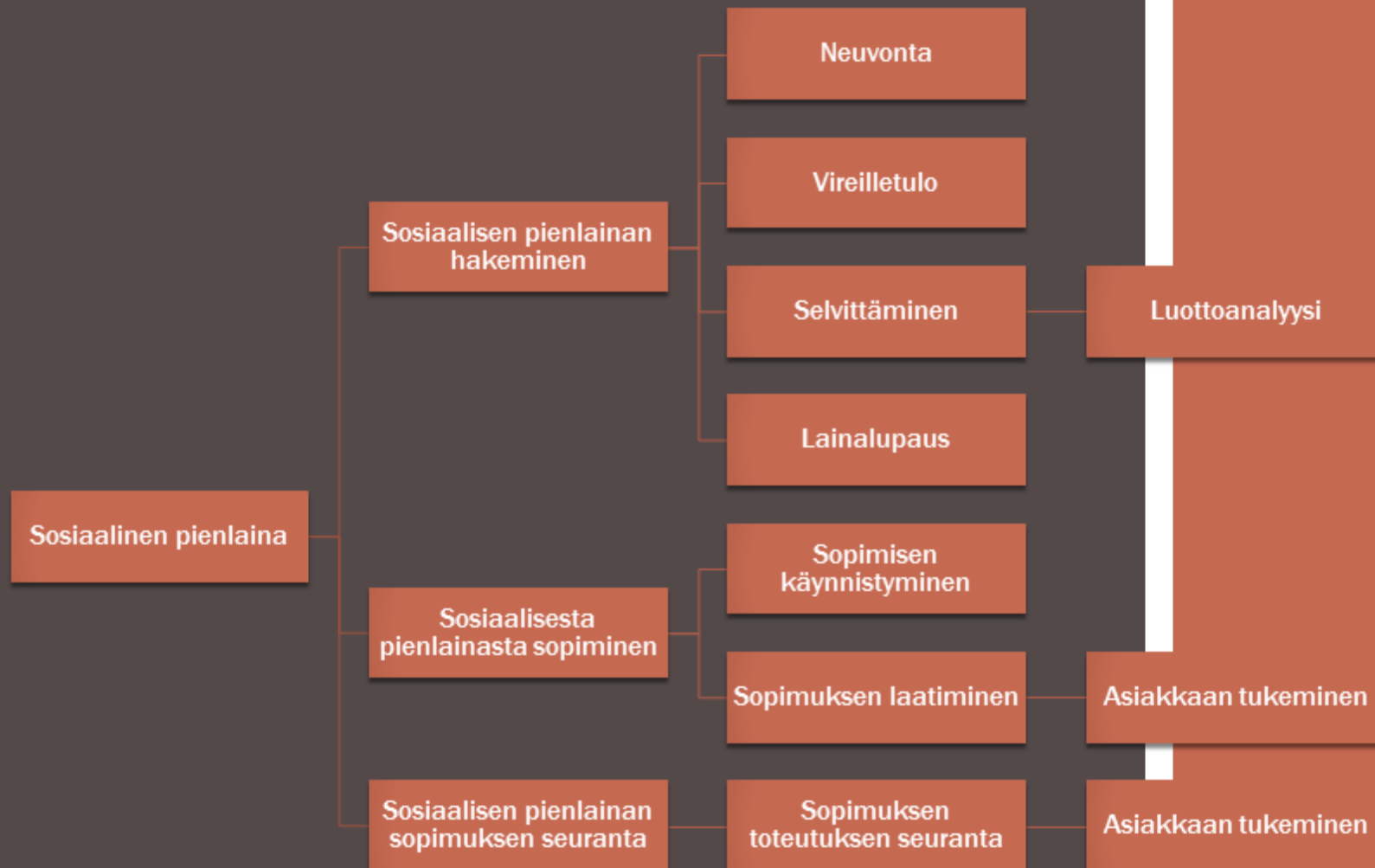
# SOSIAALISEN PIENLAINAN TOIMINTAPROSESSIT

Toimintaprosessien  
kuvauksia  
Versio 1.0

Juha Auvinen

# SOSIAALINEN PIENLAINA

PUUKAAVIO



TOIMINTAPROSESSIN KUVAUKSET

# SOSIAALINEN PIENLAINA



Sosiaalisen pienlainan hakeminen

Sosiaalisesta pienlainasta sopiminen

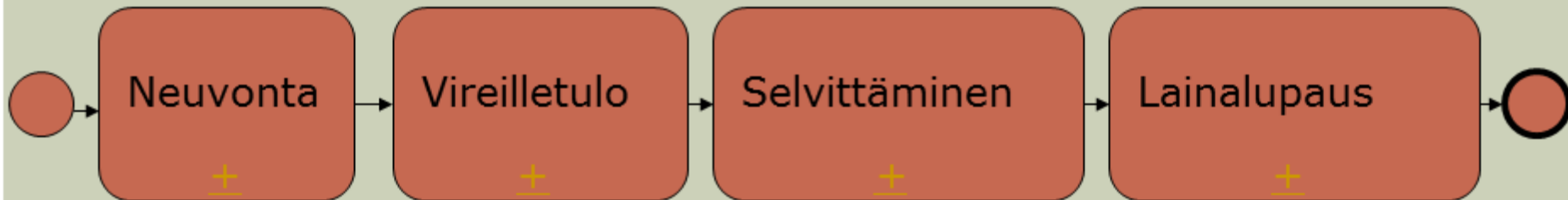
Sosiaalisen pienlainan sopimuksen  
seuranta





PROSESSIN KULKU

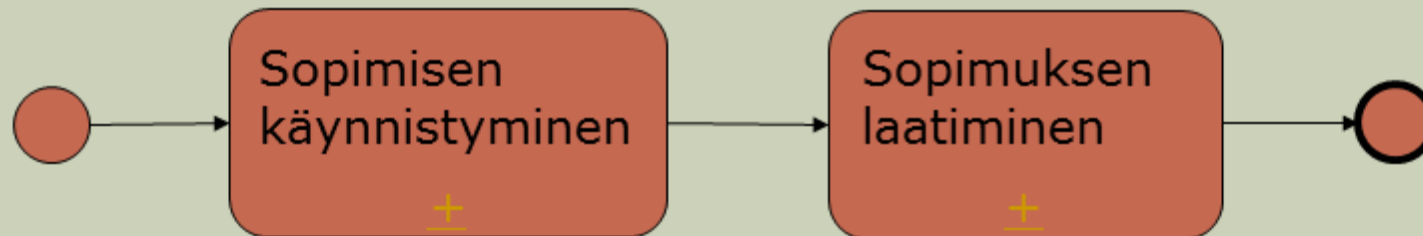
# SOSIAALISEN PIENLAINAN HAKEMINEN



PROSESSIN KULKU



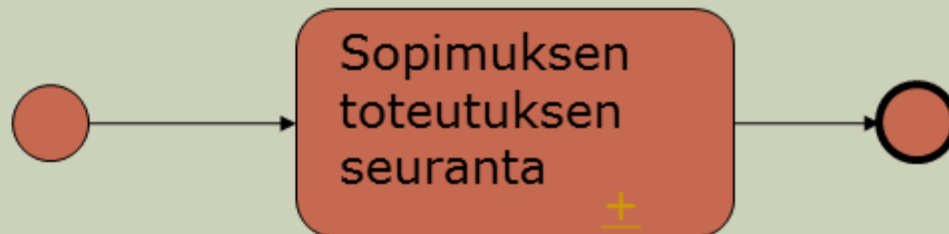
# SOSIAALISESTA PIENLAINASTA SOPIMINEN



PROSESSIN KULKU



# SOSIAALISEN PIENLAINAN SOPIMUKSEN SEURANTA

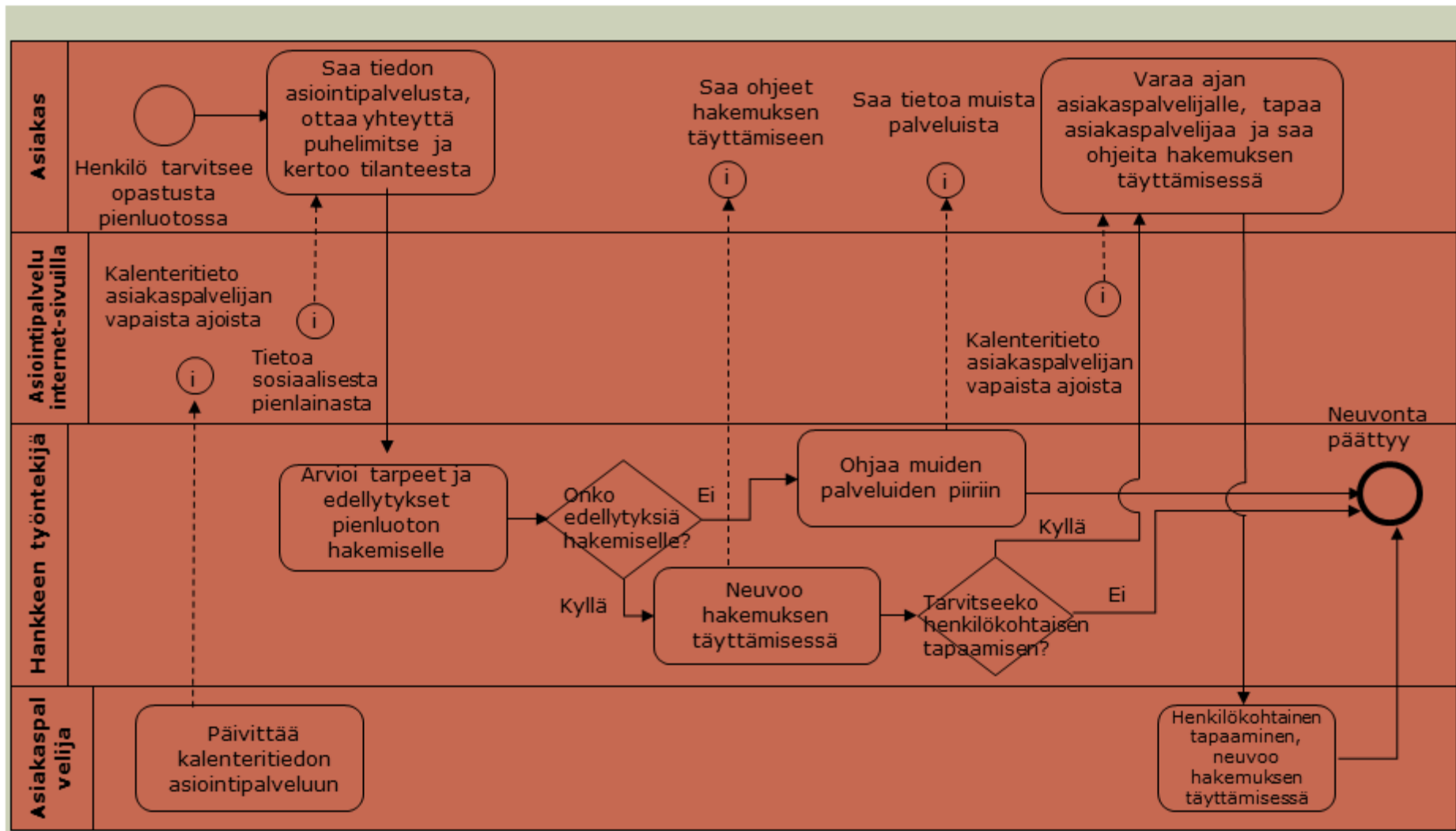




# TERMIEN SELITYS

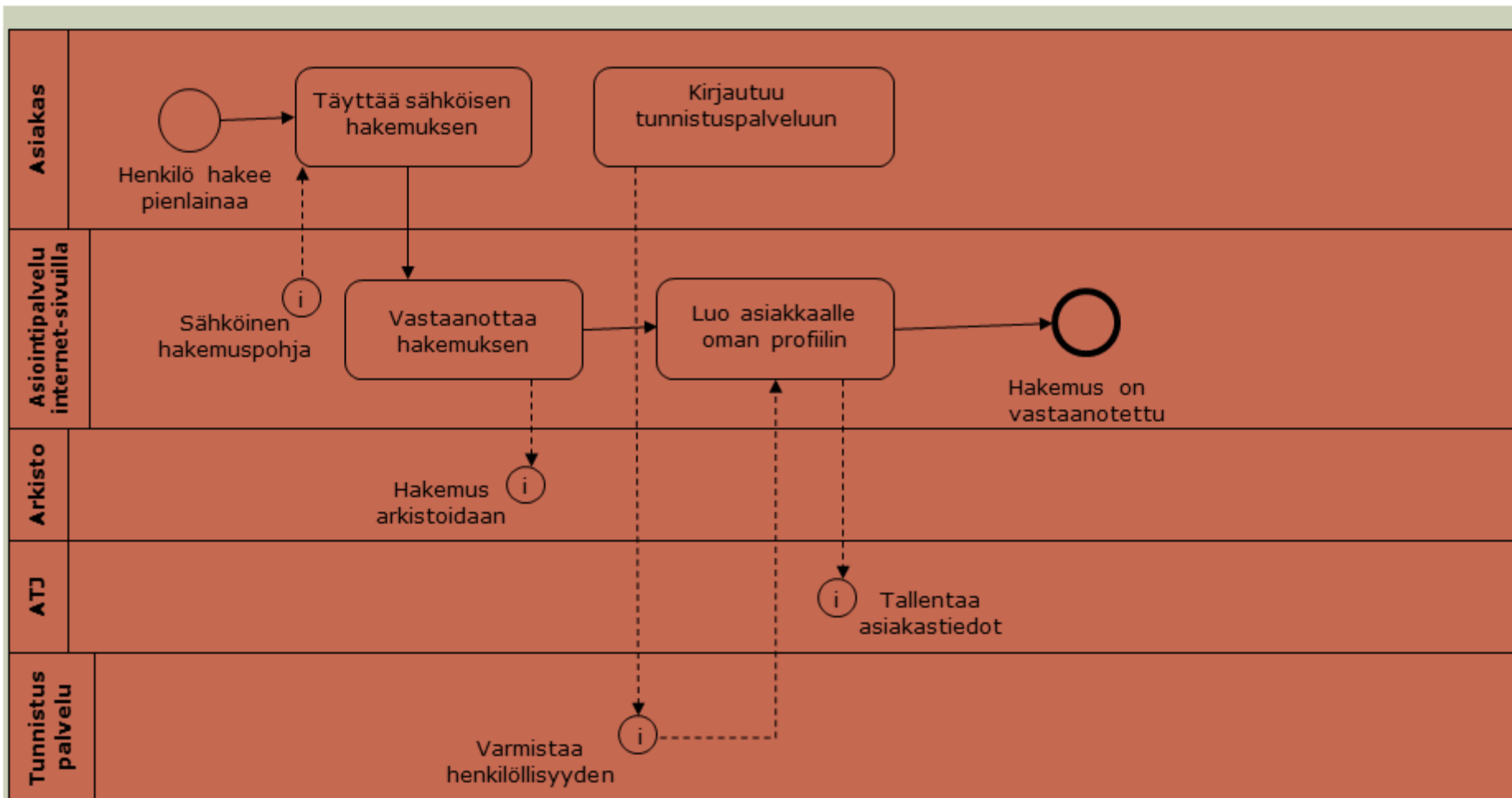
- Asiakas= sosiaalista pienlainaa hakeva ihminen
- Asiointipalvelu= internetsivuilla oleva palvelun käyttöliittymä, yhteys asiakastietojärjestelmään
- ATJ= asiakastietojärjestelmä, rekisteri, yhteys asiointipalveluun
- Arkisto= sähköinen arkisto
- Hankkeen työntekijä= Takuu-Säätiön työntekijä, joka palvelee valtakunnallisesti palvelun käyttäjiä
- Asiakaspalvelija= kunnan alueella asiakkaita palveleva työntekijä
- Tunnistuspalvelu= henkilöllisyyden varmistaminen
- Tukihenkilö= avustaa asiakasta talouden hallinnassa

# NEUVONTA

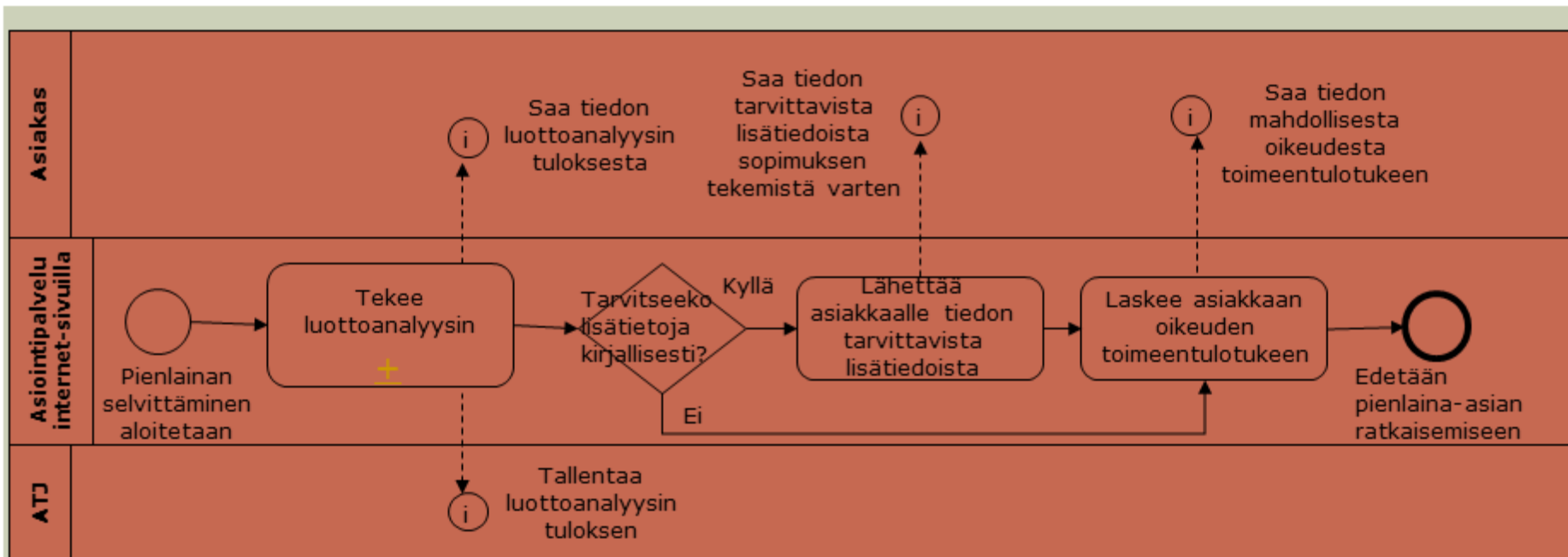




# VIREILLETULO



# SELVITTÄMINEN





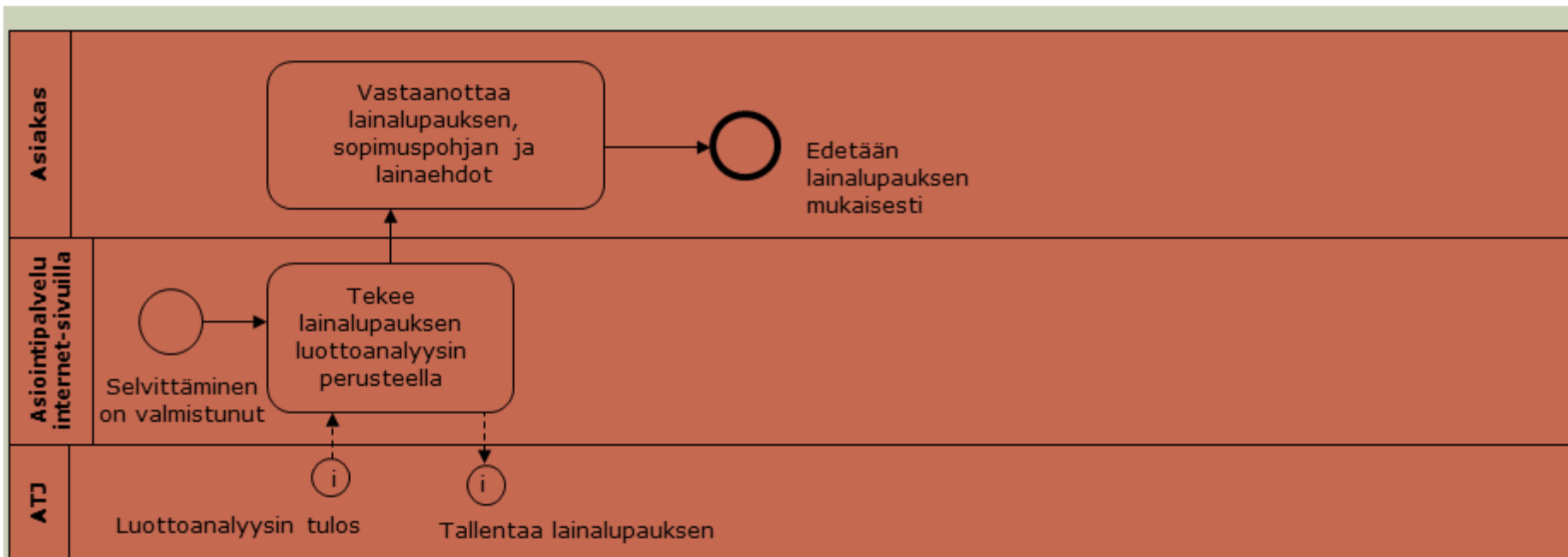
# LUOTTOANALYYSI

- Tehdään sähköisesti asiointipalvelussa, tarpeelliset lisäselvitykset kirjallisesti
- Analyysi tehdään esimerkiksi seuraavilla tiedoilla
  - Henkilötiedot (ikä, sukupuoli, postinumero)
  - Asiakkaan hakemuksessa antamat tiedot
    - Tulot, menot, velat, varat, vastuut, työsuhde, kulutuskäyttäytyminen, asenne
  - Luottotietorekisteri (Suomen asiakastieto)
  - Tilitiedot (Instantor)
  - Takuu-Säätiön rekisterit
- Tavoite
  - Haarukoidaan kohonneen ylivelkaantumisen riskiä ja tarvittavien tukitoimien tarpeellisuutta
  - Selvitetään asiakkaan maksukyky
  - Annetaan asiakkaalle tietoa hänen kulutustottumuksista ja riskistä ylivelkaantua



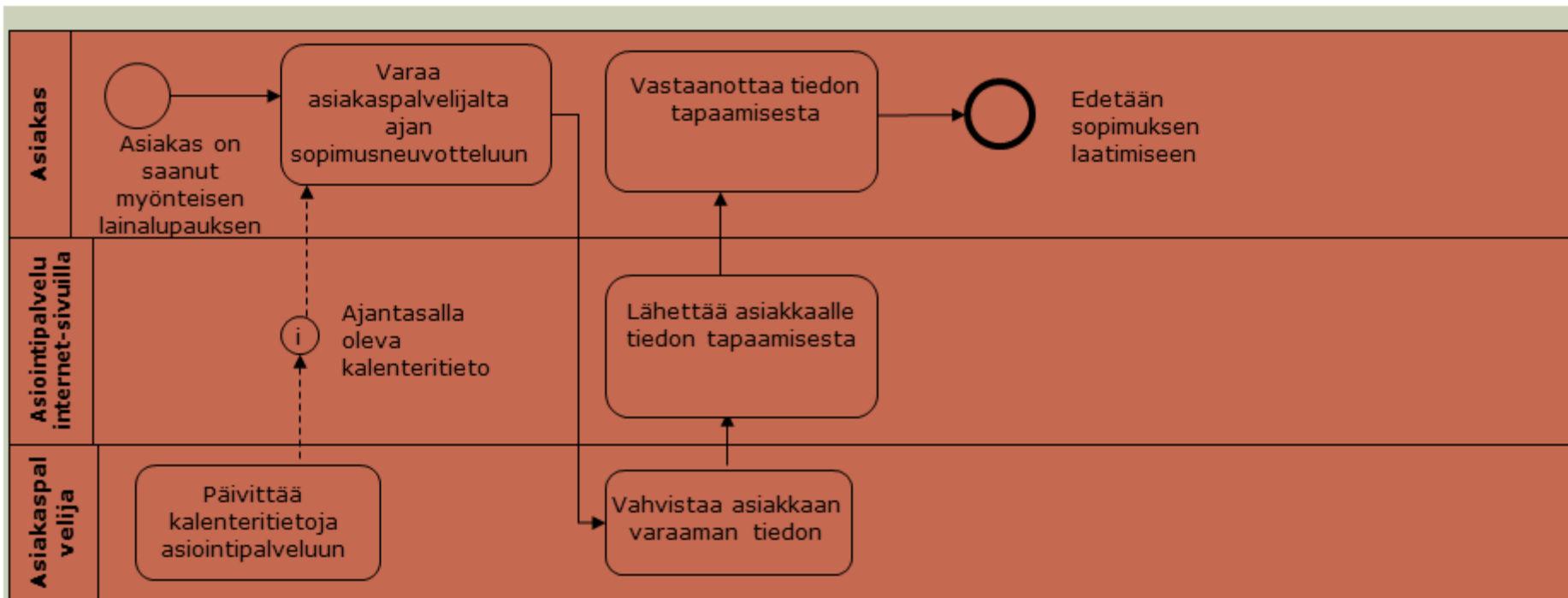


# LAINALUPAUS



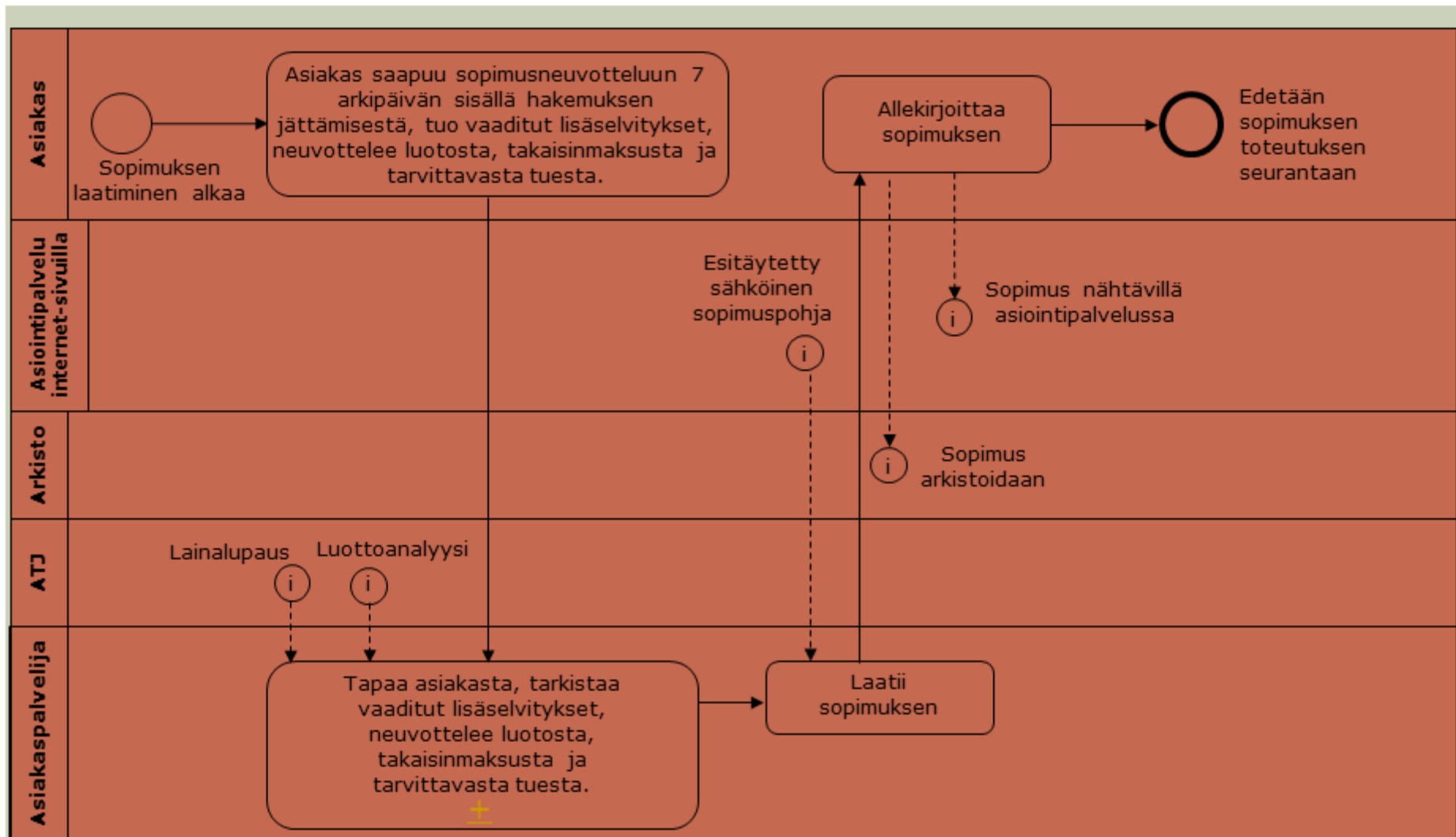


# SOPIMISEN KÄYNNISTYMINEN



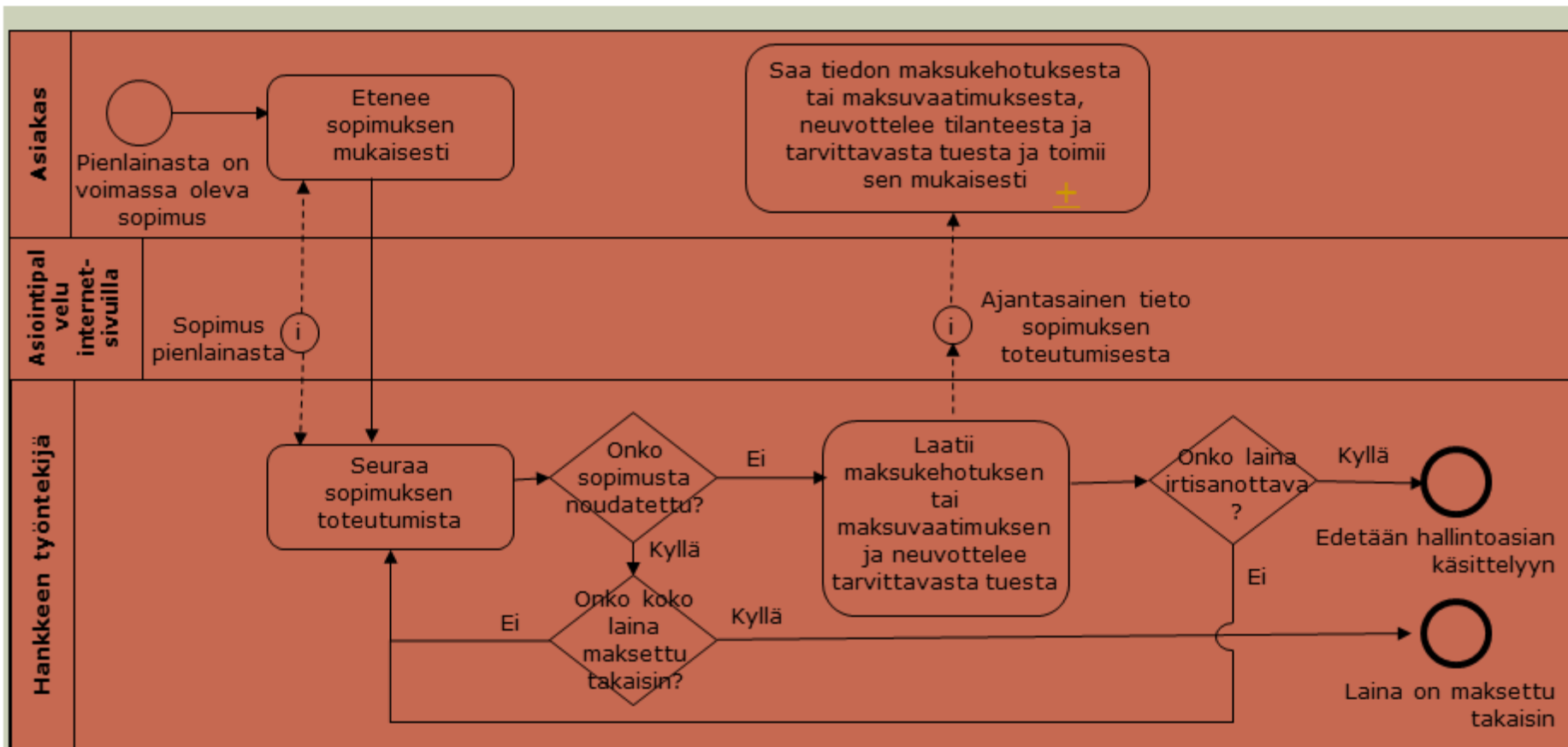


# SOPIMUKSEN LAATIMINEN





# SOPIMUKSEN TOTEUTUKSEN SEURANTA





# ASIAKKAAN TUKEMINEN

## ■ Käynnistäminen

- Aloitetaan ennakkollisesti, jos asiakkaalla hakemusvaiheessa kohonnut ylivelkaantumisen riski
- Nopea yhteydenotto asiakkaaseen kun laina jää hoitamatta

## ■ Toiminta

- Tapaamiset tukihenkilön ja/tai asiakaspalvelijan kanssa ja tarvittaessa yhteys hankkeen työntekijään
- Ohjaus muiden palveluiden piiriin

## ■ Asiointipalvelun hyödyntäminen

- Sosiaaliseen pienlainaan liittyvä tiedotus ja yhteydenpito
- Asiakkaalla käytettävissä tietopankki taloudenhallinnasta
- Asiakkaalle sähköisiä työkaluja taloudenhallinnan tueksi